



Universidade de Brasília
Faculdade de Comunicação
Comunicação Organizacional

LÍVIA DOMENEGHETTI DAVANZO

COMUNICAÇÃO PÚBLICA E CONTROLE SOCIAL:
Uma análise do *Facebook* da CGU

Brasília
2020

LÍVIA DOMENEGHETTI DAVANZO

COMUNICAÇÃO PÚBLICA E CONTROLE SOCIAL:
Uma análise do *Facebook* da CGU

Memorial do artigo apresentado ao curso de Comunicação Social com habilitação em Comunicação Organizacional, da Faculdade de Comunicação da Universidade de Brasília (FAC/UnB), como requisito parcial para obtenção do título de bacharel em Comunicação Social.

Orientadora: Profa. Dra. Ellis Regina Araújo da Silva.

Brasília
2020

LÍVIA DOMENEGHETTI DAVANZO

COMUNICAÇÃO PÚBLICA E CONTROLE SOCIAL:
Uma análise do *Facebook* da CGU

Memorial do artigo apresentado ao curso de Comunicação Social com habilitação em Comunicação Organizacional, da Faculdade de Comunicação da Universidade de Brasília (FAC/UnB), como requisito parcial para obtenção do título de bacharel em Comunicação Social.

Orientadora: Profa. Dra. Ellis Regina Araújo da Silva.

Brasília, 9 de Dezembro de 2020.

BANCA EXAMINADORA

Profa. Dra. Ellis Regina Araújo da Silva (FAC-UnB)

Profa. Dra. Délcia Maria de Mattos Vidal (FAC-UnB)

Profa. Dra. Vanessa Negrini (FAC-UnB)

Profa. Msc. Érika Bauer (suplente) (FAC-UnB)

À minha família, em especial minha mãe, meu pai e meu irmão, pelo amor, suporte e por sempre estarem ao meu lado.

AGRADECIMENTOS

Concluir mais uma graduação é uma conquista e um motivo de agradecimento. Aproveito este espaço para expressar meu muito obrigada às professoras e professores que compartilharam conhecimentos valiosos ao longo desses quatro anos. Em especial à Ellis, que me conduziu durante este trabalho, sempre atenciosa, amorosa e certa em seus apontamentos. Às professoras Délcia e Vanessa por terem aceitado o convite e participado da minha banca com contribuições importantes para este trabalho. À Universidade de Brasília, instituição pública, a qual tenho muito orgulho de ter feito parte e usufruído da sua excelência em ensino. Às amigas que fiz durante o curso e que me proporcionaram troca e aprendizados. À minha família e namorado, que sempre me incentivaram a continuar firme e concluir mais essa formação superior.

Que eu possa colocar em prática o que aprendi no caminho trilhado no curso de Comunicação Organizacional e reverter isso em benefício de melhores práticas na comunicação para que, assim, possa contribuir de alguma forma para a comunidade.

RESUMO

O presente documento é um memorial descritivo da trajetória da pesquisa que resultou no artigo que tem como objetivo analisar o *Facebook* da Controladoria-Geral da União (CGU) para avaliar quais as abordagens de comunicação pública o órgão utiliza para tratar sobre controle social. Tendo em vista ser essa uma vertente da comunicação voltada para informar para o interesse público, optou-se por usar essa base teórica de suporte para toda a avaliação aqui realizada. Foram definidos ainda outros conceitos importantes para o desenvolvimento do trabalho, tais como: controle social, comunicação e democracia digital e a trajetória institucional da CGU. Adotou-se como procedimento metodológico uma investigação exploratória por meio de pesquisa bibliográfica e documental, análise de conteúdo – com a construção de um protocolo específico – e entrevista com a assessoria de comunicação. Em termos de resultados, verificou-se que existem pontos que atendem aos eixos da comunicação pública – linguagem próxima do usuário, divulgação dos canais de participação e materiais de aprofundamento, exposição do direito de exercer o controle social e do dever de os órgãos públicos prestarem contas. Porém, notou-se aspectos a serem melhorados: corrigir os *links* sem funcionar, ampliar a interação do órgão com os usuários, explorar e fornecer conteúdos mais interativos, como tutoriais – lembrando que em termos de comunicação pública, é preciso facilitar o entendimento do cidadão que busca uma informação/serviço – e variar o conteúdo das postagens tentando sempre estimular uma participação mais ativa.

Palavras-chave: Comunicação Pública. Comunicação digital. Controle Social. CGU. *Facebook*.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Termo de uso página da CGU no Facebook	36
Figura 2 - Postagem sobre prestação de contas da prefeitura.....	39
Figura 3 - Link que direciona para a cartilha não funciona	42
Figura 4 - Chamada para ação: Fiscalize!	44
Figura 5 - Exemplo de postagem que fala do direito à denúncia, mas não especifica canal ...	46

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Protocolo de análise.....	34
Quadro 2 - Níveis do processo comunicativo segundo Haswani (2013)	34
Quadro 3 - Avaliação eixo transparência	38
Quadro 4 - Avaliação eixo acesso.....	41
Quadro 5 - Avaliação do eixo interação.....	43
Quadro 6 - Avaliação eixo ouvidoria social	45
Quadro 7 - Principais resultados.....	47

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Quantitativo de postagens em 2019 na página da CGU no Facebook.....	32
Tabela 2 - Abordagens sobre controle social na página da CGU no Facebook em 2019.....	33

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	11
1.1	Trajetória acadêmica e escolha do tema	12
2	PROBLEMA DE PESQUISA.....	14
3	JUSTIFICATIVA	15
4	OBJETIVOS	17
4.1	Geral:.....	17
4.2	Específicos:.....	17
5	REFERENCIAL TEÓRICO	18
5.1	Controle social.....	18
5.2	Comunicação Pública	21
5.3	Comunicação e democracia digital.....	23
5.3.1	O uso do <i>Facebook</i> pela Administração Pública.....	25
5.4	Controladoria-Geral da União	26
5.4.1	Ascom CGU	28
6	METODOLOGIA.....	29
7	ANÁLISE DOS RESULTADOS	35
7.1	Transparência	37
7.2	Acesso	39
7.3	Interação	42
7.4	Ouvidoria social	44
8	CONCLUSÃO.....	48
	REFERÊNCIAS.....	50
	APÊNDICE A – Tabelas com análise das postagens sobre controle social.....	54
	APÊNDICE B – Entrevista com assessoria de comunicação da CGU	86

Este memorial registra a trajetória de toda a pesquisa. O material é uma espécie de referencial que auxilia a entender o caminho percorrido para a escrita do artigo. Está dividido da seguinte forma: introdução, que traz um panorama do tema e abrange a trajetória acadêmica da autora bem como a motivação para escolha do tema; o problema de pesquisa, ou seja, o que será investigado; a justificativa; os objetivos a serem alcançados; e o referencial teórico (subdividido em controle social, comunicação pública, comunicação e democracia digital, Controladoria-Geral da União e sua presença no *Facebook*).

Na sequência, explica os procedimentos metodológicos adotados, a análise dos resultados, a conclusão e, por fim, as referências utilizadas.

Espera-se que o documento ajude a aprofundar mais os tópicos e a trazer uma visão geral do que foi pensado, pesquisado e refletido durante a elaboração do artigo.

1 INTRODUÇÃO

O controle social no Brasil ganhou novos contornos com a promulgação da Constituição Federal em 1988. Neste trabalho, o sentido do termo adotado é aquele que se refere à possibilidade que a população tem de acompanhar, fiscalizar e cobrar ações corretivas dos governantes. Tal prática não constitui um dever, mas um direito garantido para que os cidadãos se engajem e busquem a melhoria dos serviços prestados pela Administração Pública, que em sentido amplo “compreende o governo (que toma as decisões políticas), a estrutura administrativa e a administração (que executa essas decisões)” (PALUDO, 2013, p. 19).

Para que o controle social possa ser exercido, é preciso um conjunto de fatores interligados: previsão legal, vontade por parte dos governantes para incentivar seu exercício, transparência dos dados do Estado e prestação de contas de tudo que é gasto pela Administração Pública. Além disso, são necessárias ferramentas que permitam a fiscalização, educação cidadã para que a população saiba como buscar informações e uma sociedade com postura ativa exigindo e fazendo valer seus direitos.

No País, o órgão responsável por fomentar o controle social é a Controladoria-Geral da União (CGU). Cabe, portanto, à instituição, comunicar a existência desse direito de forma clara e acessível para que chegue ao maior número possível de brasileiros. Além, é claro, de disponibilizar e ensinar como usar as ferramentas necessárias para que ele possa ser executado a contento.

Por isso, este trabalho tem por objetivo avaliar como a CGU divulga o tema em sua página na rede social *Facebook*. Para auxiliar a investigação, optou-se por verificar quais são as abordagens de comunicação pública utilizadas para abordar a temática.

A escolha dessa linha tem a ver com o intuito maior da comunicação pública que é informar visando ao interesse público¹. Como veremos, os autores da área explicam que seu uso foca a cidadania, a munir os cidadãos de informações que agreguem conhecimento e prestem um serviço a eles, permitindo que exerçam um direito ou mesmo um dever.

Assim, faz sentido que se utilize uma prática mais educativa, com caráter mais de serviço, que promova interação e seja acessível ao maior número de pessoas possível, tendo em vista ser esse um direito essencial para melhorar a própria qualidade da democracia brasileira.

Ainda é possível notar resquícios do patrimonialismo por parte de certos políticos que enxergam os bens do Estado como pertencente ao seu próprio patrimônio. Combater essa conduta é uma tarefa de todos. Cidadãos conscientes, interessados e participativos podem colaborar para uma mudança efetiva na mentalidade da sociedade e dos próprios governantes em relação à coisa pública.

O impacto disso pode ser uma evolução do sistema democrático e de uma nova fase para o Brasil, na qual a maturidade do povo reflita na dos governantes eleitos para representá-lo.

1.1 Trajetória acadêmica e escolha do tema

A decisão de iniciar uma segunda graduação nem sempre vem acompanhada de uma certeza. Aliás, as incertezas percorreram o caminho ao longo de todos os quatro anos (e meio) de estudos. A Universidade de Brasília sempre foi uma meta a ser conquistada. Estudar em uma universidade pública, reconhecida pela excelência na formação, era algo almejado desde que iniciei meus estudos superiores.

Durante a primeira graduação em Jornalismo (2004-2008), questionei-me sobre o impacto da comunicação na vida das pessoas. Como manter o foco naquele que vai receber aquilo que eu escrevo – o destinatário – sem se perder nas rotinas diárias? Essa questão por diversas vezes esteve presente antes de pensar uma pauta, de escrever um texto ou mesmo de avaliar qual seria a melhor forma de transmitir aquelas informações.

Foi assim que me aproximei do jornalismo público e da comunicação pública, ainda na primeira graduação e escolhi fazer a monografia nessa área. Estudei o jornalismo público na TV Brasil e o trabalho resultou em artigo publicado em um livro sobre comunicação pública.

Assim, quando iniciei a segunda graduação em Comunicação Organizacional, apesar das incertezas, tinha um propósito: continuaria minha pesquisa na linha da comunicação

¹ De acordo com Delcia Vidal (2011, p. 290), “podem ser consideradas como de interesse público as informações e notícias que envolvem: ciência e tecnologia; cultura; economia e trabalho; educação; governo e poder; meio ambiente; saúde”.

pública. Durante os anos, pensei e repensei abordagens para este trabalho até que cheguei no recorte do controle social. A temática despertou curiosidade e vontade de entender melhor suas possibilidades e como seria possível utilizar a comunicação para informar algo tão importante e aparentemente desconhecido de muita gente.

Esta pesquisa nasce dessa conjunção de fatores: interesse pela área de comunicação pública e em explorar um tema que ainda merece ser mais difundido e explicado já que é um direito da sociedade e, como tal, precisa chegar a mais e mais pessoas. É fundamental que elas entendam seu papel na construção de um país melhor.

Parece utópico, mas a Constituição nos assegura e os instrumentos pouco a pouco aparecem – mesmo que de forma lenta. Cabe então uma maior difusão do que é e como pode ser feito e, nesse ponto, a comunicação pode ser grande aliada.

Dessa forma, surgiu a ideia de aliar as duas temáticas, tendo em vista uma ser fundamental para uma melhor difusão da outra. Controle social não é um assunto fácil de ser compreendido e exercido. Requer conhecimento, informações detalhadas e suporte por parte das instituições públicas.

Nós, comunicadores, cientes disso, devemos traçar a melhor estratégia comunicativa sempre lembrando de que do lado do destinatário, existe um público heterogêneo, com diferentes perfis e necessidades. É deixar de lado o automatismo do fazer diário nas redações e assessorias e tentar levar para o público a melhor informação, com as ferramentas corretas para que ele (o público) possa receber tudo aquilo que precisa para realizar uma ação, ficar por dentro de um direito ou mesmo cumprir dever.

Espera-se com este trabalho, deixar uma contribuição tanto para a comunicação pública quanto para o controle social. Que as reflexões trazidas por ele possam suscitar outras pesquisas que avancem ainda mais em ambos os aspectos.

2 PROBLEMA DE PESQUISA

Segundo Barros e Junqueira (2011, p. 42), tendo definido o tema, é preciso problematizá-lo. E isso é feito da seguinte forma: “parte-se de uma pergunta, a qual pode gerar outras. São tais perguntas que serão respondidas (ou discutidas) ao longo da pesquisa”.

Assim, passamos agora para o processo de elaboração desse questionamento que vai nortear o desenvolvimento do trabalho.

A forma como algo é comunicado faz toda a diferença para o destinatário que vai receber determinada mensagem, interpretá-la e tomar ou não uma atitude a partir dela. As comunicações vindas do governo devem primar pela clareza, pelo uso de recursos que facilitem seu entendimento, pela interação com o cidadão-usuário e pelo retorno de suas demandas.

No caso de uma chamada para ação, deve-se indicar qual o caminho a ser seguido para exercer um direito ou mesmo um dever. É preciso facilitar ao máximo para o usuário de um serviço público a jornada de uso e de acesso seja *on-line* seja *offline*, lembrando que, como veremos em detalhes mais à frente, significativa parcela da população brasileira ainda não possui acesso à internet.

Em se tratando de controle social, e a necessidade de ação por parte da sociedade, é primordial pensar, enquanto uma organização pública que fomenta o assunto, quais seriam as melhores formas de informar esse direito, conscientizar os cidadãos e chamar para que participem dessa fiscalização das ações do governo.

Para tanto, busca-se investigar: Quais as abordagens de Comunicação Pública são utilizadas pela Controladoria-Geral da União (CGU) para informar sobre controle social em sua página na rede social *Facebook*?

3 JUSTIFICATIVA

Neste tópico são apresentadas as razões para a escolha do tema. O porquê ele é importante, o motivo do enfoque utilizado e a relevância da pesquisa.

O relatório da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento econômico (OCDE, 2019) “Society at a Glance 2019” mostrou que apenas 21,5% dos brasileiros confiam nas organizações do governo. Tal percentual é menos da metade da média dos países membros da OCDE, e bem abaixo de países emergentes, como Argentina (36,5%), África do Sul (45,0%), Rússia (57,0%) e Índia (78,5%), por exemplo.

Vasconcelos e Viscarra (2016) analisaram se a desconfiança nas instituições políticas brasileiras fomenta a não participação, relacionando com dados como escolaridade, idade e classe social. A análise baseou-se em duas dimensões: confiança institucional e participação política. Esta última foi dividida em dois grupos: participação convencional (abaixo-assinados, por exemplo) e não-convencional (ser membro de sindicatos, partidos políticos, entre outros).

Como resultado, verificou-se grande desconfiança dos cidadãos nas instituições políticas podendo inferir “que essa é uma das causas da pouca participação política convencional observada nesse país” (VASCONCELOS; VISCARRA, 2016, p. 40).

Segundo as autoras, a mobilização ou participação da população são fatores importantes para o fortalecimento das democracias. “Nesse sentido, é imperativo criar condições para que os cidadãos tenham capacidade de demandar uma melhor qualidade de vida e uma cidadania plena, tomando iniciativas e posicionando-se” (VASCONCELOS; VISCARRA, 2016, p.31).

Diante do cenário de falta de confiança nas organizações do governo e da importância do envolvimento dos cidadãos para o próprio desenvolvimento e fortalecimento do regime democrático, faz sentido pensar em formas de estimular essa participação, tais como estratégias de comunicação voltadas para a população.

O controle social seria então uma maneira de melhorar a relação do cidadão com o Estado. Um direito garantido constitucionalmente e que precisa ser comunicado e incentivado constantemente por aquele que é o próprio alvo da fiscalização: o governo.

Avaliar como tem sido feita essa comunicação do governo com os cidadãos sobre maneiras que estes podem utilizar para fiscalizar a ação dos governantes e das instituições públicas, torna-se ponto importante para entender se existe uma prática comunicativa constante e consistente no sentido de explicitar caminhos e estimular a participação e o controle social.

Estudar esse cenário a partir da ótica da comunicação pública, além de fazer sentido sob o ponto de vista do seu intuito, qual seja: comunicar visando ao interesse público, é também uma área de estudo de interesse desta pesquisadora. Por acreditar na potência da comunicação

para mudar realidades, sempre buscou entender mais sobre o conceito e sua aplicação na prática para promover mais cidadania, prestar serviço e buscar diálogo.

Não só, mas principalmente as instituições públicas são locais para que esses pontos-chave sejam colocados em prática em prol de um melhor relacionamento entre Estado e sociedade e de uma nova maneira de comunicar, que não vise a apenas difundir informações meramente da “agenda” do órgão ou promover a imagem da organização e/ou de seus dirigentes. Uma forma de comunicar que vá além e resolva problemas, forneça soluções e cumpra o papel de construir cidadania.

4 OBJETIVOS

Chega-se na parte de definir quais são os objetivos a serem buscados com o trabalho. Nas palavras de Barros e Junqueira (2011, p. 43), eles “traduzem-se, em nível prático, nas ações que serão realizadas pelo pesquisador, a fim de atingir seus fins”. Dividem-se, como se observa abaixo, em geral e específicos.

4.1 Geral:

- Analisar quais as abordagens de Comunicação Pública são utilizadas pela Controladoria-Geral da União (CGU) para informar sobre controle social em sua página na rede social *Facebook*

4.2 Específicos:

- Compreender as interfaces entre os conceitos de controle social e comunicação pública;
- Verificar como se dá a presença do órgão na rede social *Facebook* por meio de uma análise de sua página com foco nas postagens sobre controle social.

5 REFERENCIAL TEÓRICO

Para a consecução desta pesquisa, primeiro fez-se necessário elencar um aporte teórico e trabalhar conceitos-chave que forneçam a base para o entendimento dos pontos levantados no trabalho e para o desenvolvimento do artigo.

O passo inicial foi buscar autores e publicações que auxiliassem na compreensão do que é controle social, comunicação pública, comunicação digital, democracia digital e como se deu o nascimento e a atuação institucional da CGU.

Após a identificação do material, leitura e seleção dos pontos que interessavam a este trabalho, foi feito um diálogo entre as ideias de vários autores que trouxeram contribuições importantes dentro da esfera de cada tema explicitado.

Com isso, conseguiu-se estabelecer um arcabouço teórico para ajudar na construção do raciocínio e conduzir os passos da pesquisa, da análise e da discussão dos resultados encontrados.

Essa parte foi essencial para a elaboração do artigo, pois forneceu as linhas teóricas que suportam e explicitam pontos do fenômeno a ser observado, trouxe *insights* acerca do objeto da pesquisa e ajudou a tecer os pontos conceituais dispersos em uma “teia” conectada e com sentido.

5.1 Controle social

O conceito de controle social adotado neste trabalho é aquele trazido em cartilha produzida pela CGU entendido como a participação do cidadão na gestão pública, constituindo mecanismo de prevenção da corrupção e de fortalecimento da cidadania (CGU, 2012, p. 9). A atuação dos brasileiros na fiscalização dos gastos e das ações dos governantes e das instituições públicas é importante complemento do controle exercido internamente pelos órgãos e do externo exercido pelo Poder Legislativo com auxílio dos tribunais de contas, constituindo-se uma espécie de *accountability*. Este, em linhas gerais, tem relação com o dever de o governo prestar contas aos cidadãos.

De acordo com Paludo (2013, p. 137), são três tipos de *accountability* identificados na literatura: o horizontal, o vertical e o societal. O controle social seria vertical, ou seja, “os cidadãos controlam os políticos e governos por meio do plebiscito, referendo e voto, ou mediante o controle social – pressupõe uma ação entre desiguais”.

O seu exercício é um direito garantido constitucionalmente. Serra e Carneiro (2012) destacam que a CF/88 é um marco para o estudo do controle social no país, sobretudo seu art. 74, § 2º: “qualquer cidadão, partido político, associação ou sindicato é parte legítima para, na

forma da lei, denunciar irregularidades ou ilegalidades perante o Tribunal de Contas da União”. (BRASIL, 1988, *on-line*).

Os autores mencionam que o controle social é uma das faces da participação social, que pode ocorrer de duas formas principais:

Em auxílio à gestão, caso dos comitês, conselhos de administração de empresas públicas, conselhos de políticas públicas e assemelhados; ou em auxílio ao controle da administração, como as ouvidorias, canais para consultas, denúncias, representações e audiências públicas (SERRA; CARNEIRO, 2012, p. 46).

Importante citar outra ideia trazida por Serra e Carneiro (2012): o aprendizado do exercício da cidadania. Como muito bem pontuam, a participação cidadã é um processo. “Sair da ideia de que o que é público não é de ninguém para a compreensão do espaço público como o que é de todos impõe responsabilização e maturidade democrática” (SERRA; CARNEIRO, 2012, p. 47).

Tal pensamento é trazido na obra “O futuro da democracia”, na qual Bobbio (1986) diz que o estar em transformação é o estado natural de um regime democrático. A sua evolução ao longo do tempo seria algo a ser buscado pelas sociedades democráticas.

Ao longo do livro, o filósofo aborda os contrastes entre a democracia ideal “tal como concebida por seus pais fundadores” (BOBBIO, 1986, p. 10) e a real, ou seja, aquela que enfrenta os desafios atuais e cotidianos para se firmar e se manter como forma de governo.

Bobbio (1986) fala ainda sobre as “promessas não cumpridas” pela democracia real, sendo uma delas a eliminação do chamado poder invisível. “[...] a democracia nasceu com a perspectiva de eliminar para sempre das sociedades humanas o poder invisível e de dar vida a um governo cujas ações deveriam ser desenvolvidas publicamente” (BOBBIO, 1986, p. 28). Com isso, fica evidente a necessária busca pela transparência nas ações e decisões dos governantes.

O autor reforça que para que os cidadãos possam controlar os atos dos governantes precisam estar cientes deles e, por isso, a exigência da publicidade como algo indispensável para que se possa exercer esse direito. Aqui já se pode estabelecer uma pré-condição para o controle social: publicidade. Esse, inclusive, é um princípio expresso na CF/88.

Bobbio (1986) menciona ainda outra promessa não cumprida: “o cidadão não educado”, dizendo respeito à educação para a cidadania. “A educação para a democracia surgiria no próprio exercício da prática democrática” (BOBBIO, 1986, p. 30). Esse ponto dialoga com o postulado por Serra e Carneiro (2012) quando falam em aprendizado para a cidadania.

Nesse sentido, é preciso não apenas pensar em formas de participação da sociedade na fiscalização da coisa pública, mas também em informar sobre os instrumentos disponíveis e a

importância da colaboração de cada um seja individualmente ou envolvidos em associações, conselhos, entre outros, para que não só diminua índices de corrupção e aumente nível de confiança nas instituições, mas também a própria maturidade da democracia brasileira.

Cumpre trazer ao debate outro aspecto fundamental tanto para garantir o avanço das ferramentas para que os cidadãos possam utilizar no cumprimento desse controle quanto da consciência dos governantes em relação ao tema.

Antes, cabe diferenciar Estado de governo. “O Estado exerce seu poder através do Governo, mas não se confunde com ele: enquanto o Estado é permanente, o Governo é transitório [...]” (PALUDO, 2013, p. 16).

O controle social deve ser assim uma política de Estado e não apenas de governo. A primeira é perene, perpassa governos, é estruturante de um norte maior para um país. Ela aponta diretrizes a serem seguidas independentemente de quem está no poder em determinado momento. Isso que vai garantir que as alternâncias de comando próprias do regime democrático não esvaziem ações no sentido de incentivar e de ampliar a participação da população.

A própria ideia de processo rumo à maturidade do regime e dos próprios cidadãos exige essa continuidade e esse fortalecimento dado a cada passo, a cada ação, a cada decisão em trazer para perto das decisões governamentais aquele que é detentor do poder: o povo.

Instalar o controle social junto aos demais controles (interno e externo), segundo Serra e Carneiro (2012) faz com que o sistema se fortaleça, pois permite que os últimos utilizem “o controle social como ferramenta para o aprimoramento de suas atividades típicas” (SERRA; CARNEIRO, 2012, p. 48).

Nas palavras dos autores:

Ao situar junto aos controles interno e externo da Administração Pública ferramentas para ação do controle social, o que o Estado faz é, de um lado, instrumentalizar a formação de parcerias entre a sociedade e a administração, propiciando a participação popular na condução da conformação da ação pública, e, de outro, reforçando os controles interno e externo, que passam a utilizar o controle social como ferramenta para o aprimoramento de suas atividades típicas (SERRA; CARNEIRO, 2012, p. 48).

Por fim, é fundamental destacar que não basta que o governo ofereça os instrumentos para o exercício do controle social. É preciso que eles sejam comunicados e que a população saiba como acessá-los, que eles sejam fáceis de usar, em linguagem acessível (ou seja, sem jargões técnicos), disponíveis e que, além disso, que haja resposta por parte da Administração Pública quanto às dúvidas trazidas pelos usuários e também das demandas levantadas na fiscalização.

Sendo a CGU o órgão central do controle interno na esfera federal e fomentador do controle social, optou-se neste trabalho por avaliar como a instituição trabalha a temática em

sua página oficial no *Facebook*, investigando quais abordagens da comunicação pública utiliza para educar para a cidadania e auxiliar na promoção de uma consciência cidadã.

5.2 Comunicação Pública

A despeito de certa confusão conceitual e da falta de uma definição precisa sobre o termo, que ainda gera dúvidas e debates no meio acadêmico, vamos neste trabalho adotar aquele ponto que parece ser comum nas diversas acepções da expressão: o foco no interesse público.

O conceito trazido por Brandão parece ser o que melhor define o que se deseja trabalhar nesta pesquisa. Para a autora, comunicação pública é o:

Processo comunicativo que se instaura entre Estado, governo e sociedade com o objetivo de informar para a construção da cidadania. É com este significado que no Brasil o conceito vem sendo construído, sobretudo por força da área acadêmica que tem direcionado seu pensamento para esta acepção (BRANDÃO, 2012, p.9).

Segundo Duarte (2012, p. 61), o conceito coloca o cidadão no centro do processo comunicativo, “não apenas por meio da garantia do direito à informação e à expressão, mas também do diálogo, do respeito a suas características e necessidades, do estímulo à participação ativa, racional e corresponsável”.

Para Haswani:

Os atores que promovem essa modalidade de comunicação são, em primeira instância, os sujeitos institucionais - o ente Estado, abstrato, e suas administrações, braço concreto e executivo - no sentido de implementar a transparência e a maior eficácia da ação dos poderes públicos, mas também de sensibilizar os cidadãos sobre problemas de particular interesse e significado para o desenvolvimento civil da sociedade (2013, p. 120).

Percebe-se aqui a interlocução do ato de comunicação pública e o propósito em promover conteúdo informativo que não apenas transmita uma informação, mas que gere reflexão e chamada para a ação, ponto fundamental quando se trata do controle social.

É preciso que existam as ferramentas, que elas estejam à disposição de quem queira utilizá-las e que, de fato, as pessoas saibam onde encontrá-las, como usá-las e recebam retorno para cada manifestação que venham a fazer. E, aqui, a comunicação é essencial para completar esse ciclo de participação.

Haswani (2013) define dado, informação, comunicação, relacionamento, participação e compartilhamento. Tais conceitos são fundamentais para a análise a ser realizada nesta pesquisa, pois indicam níveis diferentes do processo comunicativo.

Segundo a autora, “dado é um registro da realidade, independentemente do contexto em que foi captado ou outros contextos a ele relacionados. Sua principal característica é não possuir significado próprio, constituindo apenas um registro [...]” (HASWANI, 2013, p. 76). Assim,

por si só, eles não dizem nada. Quando contextualizado, comparado com algum outro dado, passamos a ter uma informação.

A comunicação envolve emissor e receptor em um processo e, de acordo com Haswani (2013, p. 80-81), é indispensável que haja informação para que ocorra. “No nosso contexto, a informação garantidora de direitos, se não fornecida pelo Estado, impede o início do processo de comunicação”.

A autora pontua ainda ser imprescindível para a ocorrência do processo como um todo, a disponibilização de canais eficientes para viabilizar a interação do receptor:

Uma instituição que diz desejar a comunicação, precisa expor esses meios (por telefone, e-mail, *sms*, *site*, endereço de balcões de atendimento e/ou correspondência) de modo que o destinatário da informação possa dar sequência ao processo (HASWANI, 2013, p. 81).

No que tange ao relacionamento, ela indica que são trocas comunicativas que perduram no tempo e demandam canais livres e disponibilidade de tempo dos envolvidos nas comunicações. A organização por parte do Estado é fundamental para que todos os contatos sejam registrados, armazenados e o histórico das mensagens sirva para evoluir o diálogo e a resolução das demandas de forma mais ágil.

O conceito de participação tomado pela autora é o que significa “tomar parte em, partilhar” (HOUAISS, 2009 apud HASWANI, 2013, p.84). Porém, cumpre ressaltar que esta não implica, segundo ela, corresponsabilidade nem garantia de poder de deliberação.

Já no compartilhamento, além de tomar parte, “quem compartilha ouve, fala, delibera e arca solidariamente com as consequências das decisões, sejam ônus sejam bônus” (HASWANI, 2013, p. 85).

Os níveis aqui expostos mostram uma evolução em termos de processo comunicativo e de engajamento do cidadão. “À medida que a sociedade civil angaria maior espaço nas hostes estatais, galgará também os níveis da informação ao compartilhamento, este último indispensável à realização do cidadão como ator politicamente ativo” (HASWANI, 2013, p. 87).

Em termos de controle social, vislumbra-se uma necessidade de percorrer alguns níveis para que faça sentido essa prática. Espera-se que o Estado se encontre pelo menos no âmbito da informação, que contextualiza os dados fornecidos e não apenas publique uma “enxurrada” de números que sem um contexto ficam sem significado.

Como objeto deste trabalho, o foco será principalmente no ponto da comunicação e se esta está ou não viabilizando a transmissão de informações acerca do tema em destaque e, quem

sabe, permitindo que se evolua para os próximos níveis: relacionamento, participação e compartilhamento.

Para viabilizar essa prática comunicativa, Duarte (2011a, p. 132) propõe quatro eixos centrais da comunicação pública e que, segundo ele, “indicam pré-requisitos para a ação dos agentes e das instituições que lidam com a comunicação de interesse público”. São eles: transparência, acesso, interação e ouvidoria social.

A transparência implica a oferta de informações e a prestação de contas. O acesso, facilitar a obtenção das informações, estimular e orientar os cidadãos a buscá-las, a fiscalizar e participar na gestão da coisa pública. Para tanto, segundo Duarte (2011a, p. 132), é preciso “atendimento adequado às necessidades de cada segmento de público, organização pedagógica que inclui desde linguagem adaptada até o uso de artifícios de leiaute, diversidade de formatos, mídias, fluxos, horários e processos que permitam a interação adequada”.

A interação deve permitir a criação e manutenção de diálogos, por meio, por exemplo, do desenvolvimento de ambientes e serviços que viabilizem essa participação. Por fim, a ouvidoria social manifesta-se no interesse em conhecer a opinião do público e assumir o compromisso de considerá-la como referência nas ações.

Esses eixos servirão de base para a construção do protocolo de análise para este trabalho e, junto com os parâmetros de Haswani (2013) - dado, informação, comunicação, relacionamento, participação e compartilhamento -, auxiliarão na avaliação dos resultados.

5.3 Comunicação e democracia digital

É inegável as facilidades trazidas pela internet para o exercício do controle social. Da possibilidade de compartilhamento das informações necessárias para a fiscalização por parte dos cidadãos à ampliação dos meios de divulgação desse direito, que é o controle social, a *web* permitiu que as pessoas acessem diretamente das suas casas, locais de trabalho, ou de qualquer ponto com acesso à rede, os dados divulgados pela Administração Pública.

Segundo Corrêa (2009), a comunicação digital é operacionalizada por meio do uso das tecnologias digitais de informação e comunicação e as ferramentas delas decorrentes. A autora indica, ainda, que a presença da organização na ambiência digital deve ser respaldada pela estratégia de comunicação integrada, como um dos pilares do composto comunicativo.

Para que seja efetiva, é preciso que venha acompanhada de uma política de inclusão digital, sob pena de cercear parcela considerável da população que não possui acesso à rede. Segundo a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua – Tecnologia da Informação e Comunicação (PNAD Contínua – TIC) 2018, divulgada no dia 29 de abril de 2020 pelo

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), uma em cada quatro pessoas no Brasil não tem acesso à internet. “Em números totais, isso representa cerca de 46 milhões de brasileiros que não acessam a rede”, (TOKARNIA, 2020, *on-line*).

Chama a atenção um dado mostrado pela pesquisa: “quase a metade das pessoas que não têm acesso à rede (41,6%) diz que o motivo para não acessar é não saber usar” (TOKARNIA, 2020, *on-line*). Com isso, é possível enxergar a urgência de que órgãos do governo ligados à tecnologia e à educação, unam-se para criar mecanismos de inserir digitalmente essa parcela da população. O resultado da pesquisa traz também as regiões com maior número de pessoas sem conexão e até mesmo onde o serviço não está disponível. De posse dessas informações, o governo pode desenvolver política pública de inclusão digital para trazer esses brasileiros para dentro da rede.

Ao falar sobre democracia digital, Gomes (2018, p. 99) define o termo como “conjunto dos recursos, ferramentas, projetos, experimentos, experiências e iniciativas em que se usam tecnologias para produzir mais democracia e melhores democracias”. Segundo o autor, os recursos tecnológicos não necessariamente corrigiriam problemas do sistema. Dessa forma, se já há baixo interesse dos cidadãos no envolvimento da coisa pública, é de se pressupor que aquela sociedade será pouco participativa via democracia digital.

Logo,

Isso nada tem a ver com a tecnologia, mas com as preferências da sociedade, dos seus governantes, das suas instituições. Neste caso, não seria razoável criticar tal democracia digital por não entregar tanta participação quanto alguém gostaria. Mais sensato seria criticar o baixo interesse em participação por parte de governos e instituições (GOMES, 2018, p. 99).

Para ele, a despeito disso tudo, a democracia enfrenta diversos obstáculos das mais variadas frentes e contar com a ajuda da tecnologia é bem-vindo. Diante do exposto acima, vislumbra-se uma necessidade de articular o bom uso dos meios digitais, com a disposição dos governantes e das instituições públicas em oferecer informações de qualidade, transparente e inclusivas, com a fundamental inclusão digital daqueles ainda sem acesso e com uma educação para a cidadania. Se houver interesse de ambos os lados (governo e sociedade) em melhorar a qualidade da própria democracia, um bom caminho terá sido percorrido.

Ao falar sobre cultura participativa, Jenkins *et al.* (2015) pontuam que se fala em maior participação em relação aos antigos meios de massa, mas isso não significa que entre os membros da sociedade todos tenham a mesma capacidade de participar plenamente. E continuam:

Na medida em que a participação dentro dos públicos ligados em rede se torna uma fonte de poder discursivo e persuasivo, e na medida em que as capacidades de

participar significativamente on-line estão vinculadas às oportunidades econômicas e educacionais, a luta pelo direito à participação está vinculada às questões fundamentais de igualdade e justiça social. (JENKINS, *et al.*, 2015, p. 275).

Os autores colocam que, mesmo entre aqueles com maior acesso e com habilidades para utilizar as tecnologias digitais, existem obstáculos como propriedade das plataformas e uma agenda que define como estas podem ser empregadas, além claro, de que mesmo conseguindo transmitir nossa mensagem, resta a dúvida sobre se alguém está escutando.

A reflexão que deve ser feita, portanto, é que nem todos estão em igualdade quando se fala em participação por meio das tecnologias digitais e que mesmo podendo atuar nesse meio, ainda é preciso que exista disponibilidade de escuta e de resposta, no caso, por exemplo, de órgãos governamentais. É preciso reconhecer as facilidades advindas dessas mídias *on-line*, mas também os enormes desafios para que sejam, de fato, democráticas.

5.3.1 O uso do *Facebook* pela Administração Pública

O *Facebook* nasceu a partir do *Facemash*, criado em 2003 por Mark Zuckerberg e mais alguns colegas de Harvard. O *site* foi desativado pelo Conselho da Universidade por violar regras de segurança informática e de privacidade (CORREIA; MOREIRA, 2014).

Zuckerberg e seus colegas utilizaram a ideia para tempos depois desenvolver e colocar no ar no dia 4 de fevereiro de 2004 o “*Thefacebook*”. Inicialmente restrito aos estudantes de Harvard, já em 2005 expandiu para outras universidades dos Estados Unidos e passou a se chamar *Facebook*. Em 2006, tornou-se acessível a qualquer usuário com mais de 13 anos (FACEBOOK..., 2014).

Desde então, a rede cresceu e ganhou ano a ano usuários ao redor do mundo. Em 2018, a rede social chegou a 127 milhões de usuários no Brasil, segundo dados da própria empresa (VALENTE, 2018). Ao verificar os canais do Poder Executivo federal, nota-se que o uso das redes sociais também é uma realidade na Administração Pública brasileira (BRASIL, 2018).

A quarta edição da pesquisa TIC Governo Eletrônico, conduzida pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br), por meio do Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br) do Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR (NIC.br) apontou que, em 2019, 85% dos órgãos públicos federais (de todos os poderes e Ministério Público) tinham perfis em redes sociais (CGI.br, 2020).

Tal adesão demonstra a presença maciça dos órgãos públicos nesses ambientes. Ressalta-se, entretanto, que não basta que a organização esteja em uma rede social. É preciso uma estratégia comunicativa que utilize o espaço adequadamente, ou seja, promovendo interação com o cidadão e aproximando a sociedade da gestão pública.

Para tanto, é necessário sair da lógica de difusão da informação para a lógica de promoção de diálogo. Além disso, o monitoramento das opiniões e dos retornos recebidos por essas plataformas é essencial para levar adiante essa conversa e estimular o envolvimento dos cidadãos nas decisões que afetam sua vida.

5.4 Controladoria-Geral da União

Atualmente, em 2020, a CGU é o órgão central de controle interno da União, mas nem sempre foi assim. A estrutura de controle interno passou por uma reestruturação ao longo das três últimas décadas no Brasil:

No primeiro momento, entre 1994 e 2000, ainda antes do próprio surgimento da CGU, constituiu-se pela reorganização do controle interno e sua ampliação para o monitoramento das políticas públicas. A partir do governo Lula, emerge a visão da CGU como instituição catalizadora das políticas de promoção da transparência e combate à corrupção [...]. (LOUREIRO, *et al.*, 2012, p. 56).

Até 1994, a função de controle interno era realizada pelas denominadas Secretarias de Controle Interno (Cisets), diluídas nos ministérios e subordinadas ao ente ao qual deveriam investigar. Após esse período, foram centralizadas na Secretaria Federal de Controle Interno (SFC), do então Ministério da Fazenda. (OLIVEIRI, 2010, apud BATAGLIA, 2019).

No governo Fernando Henrique Cardoso (1999 - 2003) foi criada a Corregedoria Geral da União (CRG), por meio da Medida Provisória nº 2.143-31, de 2 de abril de 2001 (BRASIL, 2001), integrada à Presidência da República, com o objetivo de auxiliar o presidente nos assuntos relacionados à defesa do patrimônio público.

A Lei nº 10.683, de 28 de maio de 2003 (BRASIL, 2003), que transformou a Corregedoria em Controladoria-Geral da União ampliou o rol de competências do órgão, dispondo que cabia à CGU não apenas assistir o presidente no que tange ao mencionado acima, mas também ao controle interno, à auditoria pública, às atividades de ouvidoria-geral e ao incremento da transparência da gestão no âmbito da Administração Pública Federal. Tal mudança deu-se logo no início do governo Lula (2003-2007/2007-2011) e marca uma nova fase para o controle da Administração Pública.

Posteriormente, foram acrescentadas as funções de “correição” e de “prevenção e combate à corrupção”, por meio da Lei nº 11.204/2005 (BRASIL, 2005). Com o Decreto nº 5.683/2006, “salientou-se a responsabilidade de ser uma agência anticorrupção, possuindo também o enfoque da prevenção e fomento do controle social” (BATAGLIA, 2019, p. 71).

Nesse sentido, Loureiro *et al.* (2012) apontam o caráter inédito de um órgão burocrático assumir a função de estimular o controle da sociedade sobre o próprio Estado. O caminho para

a percepção sobre a importância de fomentar o controle social, deu-se ao longo desse processo de reformulação do órgão:

[...] o mais importante foi que os dirigentes da CGU perceberam claramente que estavam atuando dentro de um novo contexto democrático e de grande valorização das instituições participativas (inclusive em termos constitucionais), e, portanto, seria preciso envolver atores sociais para conseguir, a um só tempo, combater a corrupção e capacitar a sociedade para cobrar mais dos governos. Em suma, seria preciso agir em prol de uma pedagogia cidadã para construir governos com melhor desempenho (LOUREIRO *et al.*, 2012, p. 65).

Bataglia (2019) fez uma análise acerca da evolução institucional do órgão desde a sua criação até 2019. Do esforço para a afirmação institucional da CGU até uma quase desintegração de sua estrutura (ocorrida em 2015, diante da reforma ministerial, quando cogitou-se repartir suas atribuições entre a Casa Civil e o Ministério da Justiça), o percurso foi marcado por evoluções da atuação para além do controle interno, ficando também visível em discursos de alguns dirigentes o incentivo ao controle social.

Em 2016, o então presidente interino Michel Temer (2016 – 2018) extinguiu a CGU e criou o Ministério da Transparência, Fiscalização e Controle, por meio da Medida Provisória nº 726, de 12 de maio de 2016, convertida na Lei nº 13.341, de 2016 (BRASIL, 2016). Essa alteração pode ser avaliada como uma perda de *status*:

Nessa ocasião, a CGU, que integrava a Presidência da República, foi desvinculada de tal posição, situando-se, agora como os demais ministérios deste novo governo. Acerca desse fato, há muitos debates que criticam essa perda de *status*, pois se trata de órgão responsável por monitorar, controlar, promover ações que envolvem todo o Poder Executivo Federal. E, estando em patamar igualitário com os demais ministérios, tais tarefas, em tese, não ganhariam respaldo ou apoio dos demais – ou seja, ela poderia sofrer resistência para que eles se sujeitassem a procedimentos da CGU (BATAGLIA, 2019, p. 79).

A despeito disso, o autor menciona que as entrevistas realizadas com servidores da CGU, por ocasião da pesquisa, revelaram o contrário, ou seja, que a mudança não prejudicou a atuação do órgão, sendo algumas possibilidades apontadas o respeito adquirido e a competência na área-fim da pasta.

Com a Medida Provisória nº 870, de 1º de janeiro de 2019, editada no governo do presidente Jair Bolsonaro (2019-), convertida na Lei nº 13.844, de 18 de junho de 2019 (BRASIL 2019), voltou a chamar Controladoria-Geral da União.

Para cumprir sua missão, a CGU conta com diversos órgãos em sua estrutura, entre eles a Secretaria de Transparência e Prevenção da Corrupção (STPC), a qual compete realizar diversas atribuições relacionadas ao controle social. O art. 60 do regimento interno esmiúça essas competências e aponta que cabe à STPC:

I - formular, coordenar, fomentar e apoiar a implementação de planos, programas, projetos e normas voltados à prevenção da corrupção e à promoção e fortalecimento da transparência, do acesso à informação, da abertura de dados, da conduta ética, do **controle social**, dos princípios de governo aberto na administração pública federal e da integridade e da conduta ética no setor privado e na sua relação com o setor público;

II - promover, coordenar e fomentar a realização de estudos e pesquisas, com vistas à produção e à disseminação do conhecimento nas áreas de prevenção da corrupção, promoção da transparência, acesso à informação, conduta ética, integridade e dos princípios de governo aberto e **controle social**;

III - participar de fóruns, colegiados ou organismos nacionais e internacionais relacionados ao enfretamento e à prevenção da corrupção, à promoção da transparência, do acesso à informação, da conduta ética, da integridade e dos princípios de governo aberto e do **controle social**, bem como estabelecer discussões técnicas a respeito dos referidos temas em tais instâncias; [...] (CGU, 2019, p.32, grifo nosso).

Na análise orçamentária, Bataglia (2019) avaliou os orçamentos destinados à CGU de 2004 a 2018 e concluiu que ainda que tenha sofrido cortes, sempre foi crescente.

5.4.1 Ascom CGU

Considerando o objetivo do trabalho, avaliou-se que contextualizar brevemente como se dá a atuação da assessoria de comunicação da CGU em termos de recursos humanos e financeiros, além de entender sob o ponto de vista de quem está pensando a estratégia comunicativa, como é pensado e realizado o trabalho na rede social *Facebook*, seria relevante para análise a ser realizada.

A equipe da assessoria de comunicação é formada por 18 pessoas, distribuídas nas seguintes áreas: redes sociais; assessoria de imprensa; criação; comunicação interna; internet; e monitoramento de notícias, além da área administrativa interna do setor. Dessas, duas pessoas ficam responsáveis pelas redes sociais do órgão (Entrevista à autora, outubro 2020)².

A área não possui orçamento próprio e não há um documento que consolide o planejamento de comunicação. Porém, “as atividades continuadas e os projetos de comunicação são planejados e inseridos em um sistema que registra e controla as entregas do setor” (Entrevista à autora, outubro 2020).

No que diz respeito especificamente ao tema controle social, a assessoria de comunicação explica que são desenvolvidas ações voltadas para a população, como: cursos a distância e publicações temáticas. O órgão mantém ainda o *Programa Olho Vivo no Dinheiro Público* que, por meio de cursos, oficinas, palestras e recursos educacionais objetiva incentivar os cidadãos a exercerem, nos diversos municípios, o controle social das contas públicas.

² A entrevista foi concedida por e-mail, após o envio das perguntas, e autorizou-se inserir as respostas no trabalho em nome da Assessoria de Comunicação da CGU

6 METODOLOGIA

A metodologia consiste nos métodos e nas técnicas de pesquisa a serem utilizadas como ferramentas de trabalho pelo pesquisador. “As opções são várias, mas definição deve ser feita a partir do problema de pesquisa e do objeto de estudo”, indicam Barros e Junqueira (2011, p. 45).

A pesquisa aqui realizada foi exploratória que “tem como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, tendo em vista a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses a serem testadas em estudos posteriores” (GIL, 2019, p. 26). Ainda segundo o autor, costuma envolver levantamento bibliográfico e documental, entrevistas não padronizadas e análise de dados.

Dessa forma, adotou-se neste trabalho uma investigação exploratória por meio de pesquisa bibliográfica e documental, análise de conteúdo - com auxílio de um protocolo desenvolvido para guiar a coleta e a avaliação do material obtido no *Facebook* - e entrevista com a assessoria de comunicação.

Stumpf (2011) define pesquisa bibliográfica em um sentido amplo e em um restrito. No primeiro, seria a etapa inicial de qualquer trabalho de pesquisa, onde é realizado um levantamento da bibliografia a ser utilizada e feita a apresentação de um texto sistematizado, no qual constam as obras examinadas e o pensamento de seus autores, acrescido das ideias e opiniões do pesquisador. Já no segundo:

É um conjunto de procedimentos que visa identificar informações bibliográficas, selecionar os documentos pertinentes ao tema estudado e proceder à respectiva anotação ou fichamento das referências e dos dados dos documentos para que sejam posteriormente utilizados na redação de um trabalho acadêmico (STUMPF, 2011, p. 51).

Tal etapa foi fundamental para a elaboração do referencial teórico aqui apresentado, que buscou autores referências nos conceitos essenciais para fundamentar a base do trabalho e orientar todo o seu desenvolvimento e conclusão.

Uma outra etapa foi a análise documental. Como o próprio nome indica e como explica Moreira (2011, p. 276), a técnica parte da identificação, verificação e apreciação de documentos tendo em vista determinado objetivo. “Na maioria das vezes é qualitativa: verifica o teor, o conteúdo do material selecionado para análise”.

Inicialmente, faz-se a apuração e organização do material. Após a seleção de quais documentos serão analisados, o pesquisador deve partir para a análise crítica. “A análise documental, muito mais que localizar, identificar, organizar e avaliar textos, som e imagem, funciona como expediente eficaz para contextualizar fatos, situações, momentos”, (MOREIRA,

2011, p. 276). Tal técnica foi utilizada principalmente na análise da legislação pertinente à formação da CGU e do controle social no País.

Em seguida, entra a análise de conteúdo que, segundo Bardin (2016, p. 37), “é um conjunto de técnicas de análise das comunicações”. A autora frisa que tal instrumento possui diversas formas e é adaptável a um campo vasto de aplicação: as comunicações.

De forma mais detalhada, de acordo com Bardin (2016, p.48), o objetivo desse conjunto de técnicas seria “obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição de conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção [...]”.

Para servir de guia na análise pretendida neste artigo, foi elaborado um instrumento de pesquisa baseado nos eixos de comunicação pública propostos por Duarte (2011a), conforme explicado no referencial teórico: transparência, acesso, interação e ouvidoria social. Dentro de cada categoria, foi avaliado o proposto pelo autor para o eixo. A ideia é verificar quais abordagens de comunicação pública a CGU utiliza para divulgar as informações sobre controle social em sua página oficial no *Facebook*. Além disso, após essa avaliação, pretende-se verificar em qual estágio da comunicação encontra-se a instituição no que diz respeito ao tema controle social, de acordo com os parâmetros definidos por Haswani (2013), que estabelece os níveis de participação do público.

Por fim, foi utilizada entrevista com a assessoria de comunicação da CGU. O tipo de entrevista adotada foi a semi-aberta, que, segundo Duarte (2011b), parte de um roteiro de questões-guia. Para tanto, foi elaborado um questionário com 14 perguntas abertas³. Tendo em vista o contexto de pandemia do coronavírus em 2020, o contato foi todo realizado virtualmente.

Avaliou-se que entrevistar os responsáveis pelo gerenciamento da página da CGU no *Facebook* seria de grande valia para o resultado almejado com a pesquisa. O intuito foi aprofundar o conhecimento acerca de como são pensadas as pautas, o planejamento das postagens, a avaliação dos resultados, entre outros pontos relevantes.

Em termos de seleção do material a ser analisado na página da CGU no *Facebook*, adotou-se amostras qualitativas, que segundo Fragoso, Recuero e Amaral (2011), permitem maior aprofundamento e leva-se em conta que a generalização dos resultados não é tão importante quanto uma análise mais minuciosa.

Dessa forma, não se privilegia tanto o número de componentes, mas “os elementos da amostra passam a ser selecionados deliberadamente, conforme apresentem as características

³ A íntegra do questionário e das respostas pode ser conferida no apêndice B

necessárias para a observação, percepção e análise das motivações centrais da pesquisa”. (FRAGOSO; RECUERO; AMARAL, 2011, p. 67). Ou seja, a seleção é feita com base na importância dos elementos para o problema em análise e as amostras são, de acordo com as autoras, intencionais. Assim, fatores como o tempo e recursos disponíveis são pontos importantes que guiam a escolha da amostra.

Para a realização desta pesquisa, ficou estipulado como período de análise janeiro a dezembro de 2019, tendo em vista ser o último ano-calendário fechado e que coincide com o início do mandato de Jair Bolsonaro, cuja linha política difere da predominante desde a criação da CGU. Durante esses anos, o órgão ganhou notoriedade e expandiu sua atuação para além do controle interno, conforme mostrou Bataglia (2019).

Tal mudança de governo e sua respectiva relação com os temas ligados à CGU ficou evidenciada logo no primeiro mês de mandato (janeiro de 2019), quando foi publicado o decreto nº 9.690, de 23 de janeiro de 2019, alterando dispositivo da Lei de Acesso à Informação – mais especificamente as regras para classificação de informações ultrassecretas (FELLET, 2019). Com isso, ampliou-se o rol de agentes públicos que poderiam classificar as informações no grau mais alto de sigilo.

Diante das críticas pelo retrocesso que a medida provocaria no que tange à transparência – primordial em termos de controle social – e de uma derrota na Câmara, que aprovou a urgência de um projeto para sustar os efeitos da medida, o governo revogou o decreto, em fevereiro de 2019 (FERNANDES, 2019).

O local definido para a consecução do trabalho foi a página da organização no *Facebook*, escolhida por ser a rede social com maior número de seguidores (332.637).⁴

Segundo Bardin (2016), a análise de conteúdo passa por três fases: (1) pré-análise; (2) exploração do material; e (3) tratamento dos resultados, inferência e interpretação. Com isso, foi realizada uma pré-análise na página da CGU no *Facebook* para tomar conhecimento das publicações que interessariam ao objeto da pesquisa e fazer um levantamento inicial da amostra.

Tal procedimento resultou em 597 postagens no período da pesquisa. Dessas, foram selecionadas 93 (15,6% - Gráfico 1) que traziam a expressão “controle social” em algum lugar da publicação (*hashtag*, no texto ou na imagem, por exemplo), conforme tabela a seguir (Tabela 1):

⁴ Dado coletado em novembro de 2020

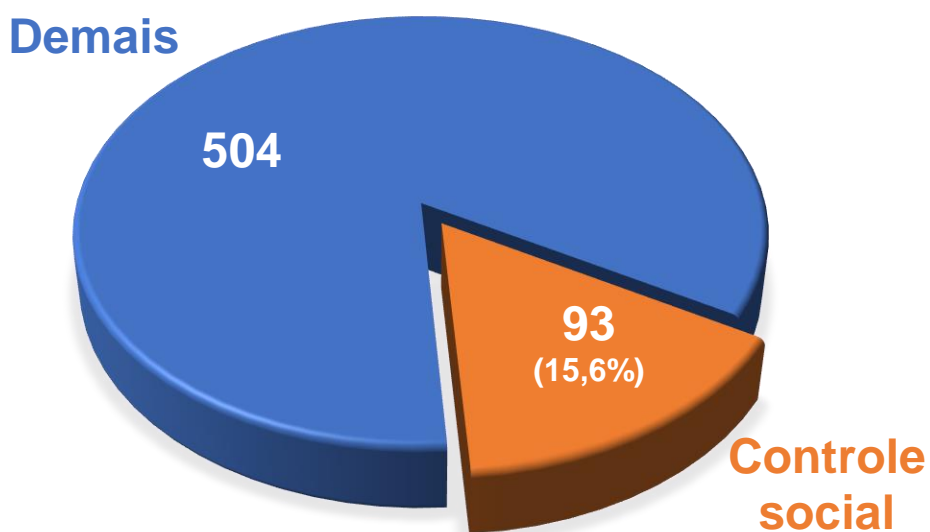
Tabela 1 - Quantitativo de postagens em 2019 na página da CGU no Facebook

Mês/Ano	Total de postagens	Postagens sobre controle social
Janeiro/19	48	9
Fevereiro/19	38	7
Março/19	45	7
Abril/19	57	5
Maio/19	57	9
Junho/19	44	11
Julho/19	49	5
Agosto/19	55	9
Setembro/19	46	11
Outubro/19	60	6
Novembro/19	46	7
Dezembro/19	52	7
Total/2019	597	93

Fonte: elaborada pela autora, 2020

Gráfico 1 - Postagens na página da CGU no Facebook em 2019

Postagens da CGU em 2019



Fonte: elaborado pela autora, 2020

Em relação às abordagens sobre controle social, identificaram-se 14 diferentes temas nas publicações, sendo que três se destacam (Tabela 2): “Serviço público de qualidade/ouvidoria/FalaBr”; “Todo cidadão pode ser fiscal das contas públicas”; e “Portal da Transparência”.

Tabela 2 - Abordagens sobre controle social na página da CGU no Facebook em 2019

Assunto	Quantidade
Serviço público de qualidade/ouvidoria/FalaBr	31
Todo cidadão pode ser fiscal das contas públicas	17
Portal da Transparência	13
Prestação de contas prefeitura	8
Legislação/Olho Vivo no Dinheiro Público	6
Curso virtual	5
Cartilha Olho Vivo no Dinheiro Público	4
Auditorias nos municípios/Relatórios CGU	2
Fiscalize o trabalho dos vereadores	2
Painel Resolveu?/Ouvidoria	1
Acompanhe mandato prefeito	1
Definição de controle social	1
Institucional	1
Seminário Regional Ouvidoria	1

Fonte: elaborada pela autora, 2020

Feita a seleção, iniciou-se o processo de análise com base no protocolo abaixo (Quadro 1):

Quadro 1 - Protocolo de análise

Eixo	Objetivo
<u>Transparência</u>	Verificar se as postagens informam sobre o controle social ser um direito dos cidadãos e mostram o caminho para que possa ser exercido.
<u>Acesso</u>	Verificar se existem links que direcionam a outras páginas para aprofundar o conhecimento, se estão funcionando, se os caminhos são fáceis, se a linguagem é mais próxima do usuário (sem uso de linguagem técnica/normativa) e se há preocupação com acessibilidade de diversos públicos.
<u>Interação</u>	Verificar se os usuários interagem nas postagens e se obtêm respostas de seus comentários e verificar se existe uma chamada para ação nas publicações.
<u>Ouvidoria social</u>	Quais são os meios destinados à participação dos usuários e como o órgão informa sobre eles.

Fonte: elaborada pela autora, 2020

Após analisar uma a uma as postagens selecionadas, aplicou-se os parâmetros definidos por Haswani (2013) para estabelecer em qual nível do processo comunicativo encontra-se majoritariamente a CGU: dado, informação, comunicação, relacionamento, participação e compartilhamento (Quadro 2). Os detalhes da análise e os resultados obtidos serão detalhados no próximo tópico.

Quadro 2 - Níveis do processo comunicativo segundo Haswani (2013)

Níveis processo comunicativo	Descrição
1. Dado	Registro da realidade, não possui significado próprio
2. Informação	Quando o dado é contextualizado, comparado a outro
3. Comunicação	Emissor e receptor em um processo; para ocorrer, precisa da informação
4. Relacionamento	Trocas comunicativas que perduram no tempo; demanda canais livres e disponibilidade de tempo dos envolvidos
5. Participação	Tomar parte em algo; partilhar. Não implica corresponsabilidade nem garantia de poder de deliberação
6. Compartilhamento	Além de tomar parte, arca solidariamente com as consequências – sejam ônus sejam bônus

Fonte: elaborado pela autora com base em Haswani, 2013

7 ANÁLISE DOS RESULTADOS

A partir da análise das 93 publicações sobre controle social postadas na página da CGU no *Facebook* ao longo de 2019, e da entrevista realizada com a assessoria de comunicação do órgão, respondida por *e-mail* em 30 de outubro de 2020, foi possível elencar alguns pontos sobre o problema de pesquisa deste trabalho: Quais as abordagens de Comunicação Pública são utilizadas pela Controladoria-Geral da União (CGU) para informar sobre controle social em sua página na rede social *Facebook*?

Criada em 25 de janeiro de 2011, a página da CGU no *Facebook* conta com 325.916 curtidas e 332.637 seguidores até novembro de 2020. Nas informações de contato constam: endereço do *site* oficial, telefone de contato e um e-mail específico (redes.sociais@cgu.gov.br).

Na aba “mais” é possível encontrar o termo de uso da página (Figura 1). Ali estão as regras para utilização, as responsabilidades dos usuários e os canais para outras demandas específicas (imprensa, acesso à informação e ouvidoria). Com isso, o órgão respalda-se para moderar comentários e até mesmo bloquear algum perfil que viole o termo.

Nota-se que existe regularidade nas postagens e, normalmente, não há publicações nos fins de semana. Isso foi confirmado pela assessoria de comunicação da CGU durante a entrevista, que explicou haver um planejamento semanal para que haja pelo menos um *post* por dia:

Em geral, já deixamos programados os *posts* “frios”, que tratem de assuntos gerais relacionados à CGU, como combate à corrupção, controle social, acesso à informação, transparência pública, ouvidorias, publicações e cursos lançados pela Controladoria, etc. Esses *posts* geralmente direcionam o público para as seções do *site* institucional da CGU relacionadas ao tema, para que o internauta tenha contato mais aprofundado com o trabalho do órgão; ou para outros sites e portais coordenados pela Controladoria, como o [Portal da Transparência](#), o site de [Acesso à Informação](#), [Fala.BR](#), etc. Além disso, também divulgamos ao longo da semana os *releases* publicados no *site* da CGU. (Entrevista à autora, outubro 2020).

De acordo com a assessoria de comunicação, o monitoramento da página é realizado semanalmente por meio da observação das métricas, tais como taxa de engajamento⁵, compartilhamento e interação dos *posts*. Com isso, verifica-se quais temas obtiveram mais engajamento no período e quais não repercutiram tão bem (Entrevista à autora, outubro 2020).

Ainda, na entrevista acima mencionada, foi informado que o órgão não utiliza patrocínio de *posts*, sendo todo o alcance das publicações orgânico (sem investimento financeiro). A estratégia adotada para manter bom engajamento da página é trazer temas que possuem boa

⁵ A Ascom informou que o engajamento é calculado da seguinte forma: interações (comentários + curtidas + compartilhamentos) / número de fãs X 100

repercussão (controle social, operações especiais e ouvidoria) e mesclar com os demais assuntos da programação.

Figura 1 - Termo de uso página da CGU no Facebook

TERMO DE USO

Bem-vindo à página oficial da CGU no Facebook!

Nesse espaço você encontrará notícias, fotos, vídeos e informações atualizadas sobre a atuação da CGU, nas áreas de transparência pública, prevenção e combate à corrupção e defesa do patrimônio público no Brasil. A CGU também utiliza esse espaço para reproduzir/compartilhar conteúdos de outros órgãos e da imprensa relacionados à nossa área de atuação.

Além disso, você também pode conferir as diversas linhas de criação específicas para a nossa página no facebook, com os conteúdos educativos sobre "controle social", "acesso à informação" e "gestão pública"; campanhas; serviços da Controladoria para o cidadão e muito mais.

1. Regras de utilização da página:

- 1.1 Esse espaço está aberto ao uso de qualquer pessoa, por isso deve ser usado com responsabilidade, respeitando-se a manutenção de um ambiente de convivência saudável, digno e respeitoso para todos;
- 1.2 Não serão aceitas mensagens em tom inflamatório, abusivas, ilegais, nocivas, ameaçadoras, jocosas, profanas, difamatórias, discriminatórias, ofensivas, obscenas, "spams", correntes, fraudulentas, danosas, em nome de terceiros, propagandísticas, em massa, comerciais ou publicitárias, fora de contexto, que contenham links suspeitos ou que divulguem informações pessoais;
- 1.3 Não serão publicados comentários ou notas escritas em caixa alta (maiúsculas);
- 1.4 Sem prejuízo de outras medidas, mensagens que violem os termos discutidos acima podem ser removidas, e o usuário advertido ou mesmo bloqueado imediatamente da página da CGU, independente de justificativa, consulta ou alerta prévio. O bloqueio pode ser temporário ou definitivo.

2. Responsabilidades do usuário

Sem prejuízo das regras contidas no item 1, o usuário é responsável por:

- 2.1 Qualquer manifestação efetuada;
- 2.2 Pela segurança de sua conta;
- 2.3 Pelo cumprimento das regras dos serviços de terceiros, inclusive da plataforma Facebook; e
- 2.4 Pelo uso de sua conta de modo geral.

3. Demandas à CGU

A CGU possui canais de comunicação específicos para cada tipo de demanda do cidadão:

- 3.1 Demanda de Imprensa: este canal não deve ser usado para solicitações de imprensa. Qualquer demanda de veículos de comunicação ou de seus representantes deve ser encaminhada para imprensa@cgu.gov.br ou realizada pelo telefone (61) 2020-6740;
- 3.2 Pedidos de Acesso à Informação: Pedidos de acesso à informação pública ao Poder Executivo Federal devem ser encaminhados presencialmente no SIC (Serviço de Informação ao Cidadão) ou pela internet por meio do e-SIC: <http://www.acessoainformacao.gov.br/>
- 3.3 Informações sobre a Lei de Acesso à Informação (LAI): Caso o usuário necessite de informações específicas sobre a LAI, pode entrar em contato com a CGU através do e-mail acesso_informacao@cgu.gov.br
- 3.4 Manifestações para a Ouvidoria: caso o usuário tenha reclamações, elogios, denúncias, solicitações ou sugestões referentes

Fonte: Página da CGU no Facebook, 2020

Com o apoio do protocolo, analisou-se uma a uma as postagens selecionadas na amostra da pesquisa. Em cada uma, verificava-se quais as abordagens de comunicação pública utilizadas sempre com base nos eixos definidos por Duarte (2011a), lembrando: transparência, acesso, interação e ouvidoria social.

7.1 Transparência

O que foi verificado: se as postagens informam sobre o controle social ser um direito dos cidadãos e mostram o caminho para que possa ser exercido.

Resultados:

Observou-se que as postagens informam sobre a possibilidade de os cidadãos participarem e exercerem o direito ao controle social, fiscalizando, por exemplo, as contas públicas. Várias destacam a importância de a sociedade receber um serviço público de qualidade e expõem o caminho para reclamar.

Além disso, as publicações destacam que é dever dos órgãos públicos prestarem conta e do cidadão denunciar irregularidades, informando em algumas perante quais órgãos denunciar. Existe incentivo para que a população acompanhe o mandato de vereadores e prefeitos e dizem quais são seus principais deveres (Figura 2).

Em relação a um aprofundamento do conhecimento, divulgam cartilhas e cursos virtuais para quem tiver interesse em saber mais sobre controle social. Uma delas, inclusive, traz a definição do que é controle social.

Sobre os caminhos para efetuar essa participação, indicam Portal da Transparência, relatórios da CGU, FalaBR, Painei Resolveu?, bem como fala da garantia de acessos às contas públicas e procedimentos licitatórios.

Identificou-se ainda uma publicação que fala que a participação da sociedade pode resultar em operação especial.

Conclusão:

Nas postagens analisadas (Quadro 3), fica claro que é um direito do cidadão exercer o controle social e alguns caminhos que podem operacionalizá-lo. Entretanto, por ser algo complexo e que demanda conhecimento sobre contas públicas, legislação e navegação por muitos dados e informações, por exemplo, não se notou um esforço comunicativo do órgão no que tange a um maior aprofundamento do que seria o exercício do controle social.

Quando se fala em comunicação pública e foco no cidadão, pensa-se em formatos que facilitem o entendimento de temas complexos – como é o controle social – vídeos explicativos, infográficos, simulação de navegação e busca de dados, entre outros, poderiam ser recursos adotados neste caso.

Por fim, quando se fala em transparência, espera-se um retorno em relação à participação do cidadão: quantas manifestações foram recebidas, quantas resultaram em alguma punição/correção de irregularidades, quantas sugestões foram acatadas e promovidas melhorias

nos serviços públicos. Mais do que um dever do poder público publicizar isso, tal retorno seria fundamental para incentivar mais participação.

Quadro 3 - Avaliação eixo transparência

<ul style="list-style-type: none"> • Informa sobre a participação do cidadão e indica o <i>site</i> para saber mais 	8
<ul style="list-style-type: none"> • Informa sobre conteúdo do curso e como se inscrever 	6
<ul style="list-style-type: none"> • Informa ser um direito, destaca importância do serviço público de qualidade e o caminho para reclamar 	26
<ul style="list-style-type: none"> • Informa sobre dever de prestar contas e do cidadão denunciar 	8
<ul style="list-style-type: none"> • Informa que todo cidadão pode fiscalizar contas públicas/serviços públicos 	11
<ul style="list-style-type: none"> • Informa sobre a cartilha com orientações sobre controle social 	4
<ul style="list-style-type: none"> • Informa que a lei garante ao cidadão acesso às contas públicas e procedimentos licitatórios 	6
<ul style="list-style-type: none"> • Informa deveres dos vereadores e utiliza imagem de apoio para destacar os principais 	2
<ul style="list-style-type: none"> • Informa o que é o Painel Resolveu?, quais manifestações reúne e os dados disponibilizados 	1
<ul style="list-style-type: none"> • Informa sobre a existência dos relatórios da CGU, como acessar e as informações disponíveis 	2
<ul style="list-style-type: none"> • Informa como acompanhar o mandato dos prefeitos e perante quais órgãos denunciar irregularidades 	1
<ul style="list-style-type: none"> • Informa sobre a existência do Portal da Transparência, periodicidade da atualização e como acessar 	2
<ul style="list-style-type: none"> • Informa sobre a possibilidade de verificar as transferências de recursos e indica o Portal da Transparência 	11
<ul style="list-style-type: none"> • Traz a definição do que é controle social 	1
<ul style="list-style-type: none"> • Fala sobre atribuições da Secretaria de Transparência e Prevenção da Corrupção 	1
<ul style="list-style-type: none"> • Informa ser um direito do cidadão se manifestar sobre o serviço público e indica o Falabr 	2
<ul style="list-style-type: none"> • Informa que denúncia do cidadão pode resultar em operação especial e indica Falabr 	1

Fonte: elaborado pela autora, 2020

Figura 2 - Postagem sobre prestação de contas da prefeitura



Fonte: Página da CGU no *Facebook*, 2019

7.2 Acesso

O que foi verificado: se existem links que direcionam a outras páginas para aprofundar o conhecimento, se estão funcionando, se os caminhos são fáceis, se a linguagem é mais próxima do usuário (sem uso de linguagem técnica/normativa) e se há preocupação com acessibilidade de diversos públicos.

Resultados:

Em geral, a linguagem está adequada (Quadro 4). É simples e próxima do usuário. Os *links* costumam direcionar para cartilhas, área do *site* para saber mais, inscrição do curso, relatórios ou para a plataforma de participação (Portal da Transparência, FalaBr, Painel Resolveu?).

Um problema notado foi que muitos *links* não existem mais ou não funcionam (Figura 3). Como a análise foi realizada em 2020 e as publicações são de 2019, na época da postagem, os *links* poderiam estar funcionando. Além disso, mudanças no *site* da CGU podem ter acarretado o problema. Entretanto, como as publicações ficam disponíveis na rede social, a quem quiser visualizar (basta fazer uma busca na página da CGU no *Facebook*), essa questão pode ser um empecilho ao cidadão que por ventura queira saber mais e/ou realizar uma denúncia a partir da postagem, por exemplo.

Quanto à facilidade do caminho, nota-se que com apenas um clique é possível acessar a plataforma de participação. A barreira é a complexidade para utilizá-la. Chegar até o Portal da Transparência é fácil, porém nem sempre seu uso é próximo do dia a dia do cidadão.

No que tange à acessibilidade, ponto que pode ser enquadrado no que diz Duarte (2011a) – linguagem adaptada – ressalta-se que, no caso do *Facebook*, a própria plataforma oferece recursos e tecnologias para auxiliar pessoas com deficiência, como visual ou auditiva, a aproveitar a rede social. Porém, consultando o Movimento Web para Todos (DESCRIÇÃO..., 2020), entende-se que é válido utilizar também *hashtags* inclusivas, como a do projeto #PraCegoVer, que permite por meio da audiodescrição das imagens que pessoas com deficiência visual, além daquelas com dislexia, deficiência intelectual ou déficit de atenção, possam usufruir da plataforma. (PRA CEGO VER, 2016).

Conclusão:

Um quesito importante do ponto de vista da comunicação pública é fazer uso de linguagem simples, ou seja, sem termos técnicos/normativos, que são restritos a certos universos profissionais. Verificou-se que a linguagem está adequada – o que pode ser reflexo do ambiente analisado, o *Facebook*, sendo praxe em redes sociais um tom mais leve.

Os caminhos que levam aos locais de participação são fáceis, mas esbarram em *links* sem funcionar e na possível dificuldade no uso das plataformas de participação. Observou-se que em algumas postagens o caminho não estava “clicável”, ou seja, como *link*, o que também é um dificultador de navegação.

Em relação à promoção da acessibilidade, a assessoria de comunicação informou que procura escrever nos *posts* os textos que já estão nas imagens e postar vídeos com legendas. “O que ainda falta em nosso perfil é nos adequarmos à questão da descrição das imagens postadas, aspecto que já estamos trabalhando e pretendemos iniciar as postagens nesses moldes ainda em dezembro (de 2020)”. (Entrevista à autora, outubro 2020).

Ressalta-se que o uso das *hashtags* inclusiva como a #PraCegoVer, já é feito, inclusive, por outros órgãos públicos em suas páginas na rede social, tais como o Ministério Público Federal e a Advocacia-Geral da União.

Quadro 4 - Avaliação eixo acesso

<ul style="list-style-type: none"> A linguagem não é técnica, mas o link não existe mais 	9
<ul style="list-style-type: none"> A linguagem não é técnica, a postagem traz o link de inscrição no curso. O link está funcionando 	1
<ul style="list-style-type: none"> O link da inscrição não está funcionando. Linguagem não é técnica 	3
<ul style="list-style-type: none"> Link para inscrição ok. Linguagem simples (sem ser técnica) 	1
<ul style="list-style-type: none"> Traz o link para onde pode manifestar, link funcionando, linguagem fácil e próxima do cidadão 	11
<ul style="list-style-type: none"> Link para cartilha, mas não existe. Linguagem simples e utiliza imagem como apoio, fornece informações 	14
<ul style="list-style-type: none"> Informa sobre a cartilha para aprofundar o tema, mas link não funciona. O da imagem está ativo. Linguagem adequada para rede social 	2
<ul style="list-style-type: none"> Link para o programa não está funcionando. Apoio da imagem: traz dispositivo da lei de licitações 	4
<ul style="list-style-type: none"> O link do texto não está funcionando, mas o da imagem está ok 	3
<ul style="list-style-type: none"> O link para saber mais não está funcionando. O link da imagem vai para uma página geral. Linguagem ok 	3
<ul style="list-style-type: none"> O link para acessar o Painel Resolveu? Não está funcionando. Linguagem adequada para rede social. Link da imagem ok 	1
<ul style="list-style-type: none"> Traz o endereço para onde pode manifestar, mas não está como link, linguagem fácil e próxima do cidadão 	5
<ul style="list-style-type: none"> O link para os relatórios não está funcionando. O link da imagem ok. Linguagem simples (não técnica) 	2
<ul style="list-style-type: none"> Link direciona para o portal funcionando. Usou termos não tão próximos do cidadão 	2
<ul style="list-style-type: none"> Link direciona para o portal ok. Linguagem simples (sem ser técnica) 	15
<ul style="list-style-type: none"> Link do texto não está funcionando. O da imagem que leva à área do programa ok. Linguagem simples 	2
<ul style="list-style-type: none"> Coloca link para <i>site</i> da CGU para saber mais sobre as atividades desenvolvidas pelo órgão. Linguagem não técnica 	1

<ul style="list-style-type: none"> • Link para o FalaBr ok. Linguagem simples (sem ser técnica) 	13
<ul style="list-style-type: none"> • Link para FalaBr ok, mas o da imagem não está funcionando (área de denúncias no <i>site</i>). Linguagem simples (sem ser técnica) 	1

Fonte: elaborado pela autora, 2020

Figura 3 - Link que direciona para a cartilha não funciona



Fonte: Site da CGU, 2020

7.3 Interação

O que foi verificado: se os usuários interagem nas postagens e se obtém respostas de seus comentários; se existe uma chamada para ação nas publicações.

Resultados:

Na grande maioria das postagens os usuários participaram (Quadro 5), porém a CGU não interagiu. Quando interage, responde algum comentário mais pontual, que traz alguma dúvida. Ou então, apenas reage/curte algum comentário.

É praxe nas publicações a chamada para ação por meio de verbos no imperativo: saiba mais; exerça sua cidadania; baixe a cartilha; fiscalize, entre outros.

Conclusão:

A baixa interação do órgão não ajuda no incentivo à participação dos usuários. É basilar em comunicação pública a promoção do diálogo, o que se dá por meio do estabelecimento de canais e do retorno às manifestações recebidas. Não foi o que se notou na amostra avaliada.

A assessoria de comunicação explicou que, como a demanda de comentários é grande e a equipe reduzida, procuram responder prioritariamente aqueles que expressam dúvidas relacionadas diretamente às atividades do órgão. (Entrevista à autora, outubro 2020).

Com isso, a interação fica comprometida. É fundamental que em uma rede social o contato seja mais próximo, mais dialógico e mais ágil. A via de mão única e a simples difusão de informação não cabem mais no contexto da internet, onde procura-se troca e tornar o receptor parte da comunicação (ativo). Além disso, quando se fala em inserir o cidadão no controle das ações do Estado, isso fica ainda mais evidente: é preciso retorno, diálogo e incentivo.

A chamada para ação acontece por meio do uso de verbos no imperativo (Figura 4). Esse recurso poderia estar acompanhado de mais informações sobre como e quais resultados podem ser obtidos com essa participação do usuário de forma a buscar/incentivar mais interação.

Quadro 5 - Avaliação do eixo interação

<ul style="list-style-type: none"> Os usuários interagem, existe chamada para ação (uso de verbos no imperativo), mas não há repostas por parte da CGU 	59
<ul style="list-style-type: none"> Usuários interagem, mas a CGU apenas curtiu/reagiu a comentário. Há chamada para ação (verbos imperativo – fiscalize, faça inscrição, exerça cidadania) 	13
<ul style="list-style-type: none"> CGU respondeu comentário. Chamada para ação: saiba mais, exerça sua cidadania 	10
<ul style="list-style-type: none"> Não houve interação na postagem. Há chamada para ação 	11

Fonte: elaborado pela autora, 2020

Figura 4 - Chamada para ação: Fiscalize!



Fonte: Página da CGU no Facebook, 2019

7.4 Ouvidoria social

O que foi verificado: quais os meios destinados a participação dos usuários e como o órgão informa sobre eles.

Resultados:

Na amostra analisada (Quadro 6), são indicados diferentes canais de participação: ouvidoria, Painel Resolveu?, Portal da Transparência, FalaBR e ambientes de inscrição dos cursos e até de acessos aos relatórios do órgão. Geralmente, o canal está explicitado no texto e/ou na imagem que acompanha a postagem.

Porém, em muitas publicações (28), não fica claro qual o canal para participar (Figura 5). Isso se torna uma barreira a quem lê o *post* e deseja enviar uma denúncia, por exemplo.

Conclusão:

Apesar de trazer – em algumas postagens - explicitado os canais de participação à disposição dos usuários que desejam exercer o controle social, em muitas não informam claramente qual seria o meio.

Em termos de comunicação pública, avalia-se que isso prejudica substancialmente a participação e o engajamento dos cidadãos, tendo em vista que as informações não são suficientes para que possam tomar uma ação.

Se não há participação ou se ela é restrita, não há que se falar em ouvidoria social nos termos de Duarte (2011a), ou seja, no interesse em conhecer e em considerar a opinião pública como referência na ação.

Quadro 6 - Avaliação eixo ouvidoria social

• Não fica claro o meio para participar	28
• Aqui não existe um canal específico, mas o ambiente de inscrição no curso	6
• O canal no caso é a ouvidoria e o link direto consta na postagem	16
• Indica outros órgãos que também recebem denúncias da sociedade civil (TCU, MPF), mas não os canais	8
• Canal para participar Painel Resolveu?	1
• Traz endereço para o local de acessos aos relatórios	2
• Canal é o Portal da Transparência	17
• FalaBr	15

Fonte: elaborado pela autora, 2020

Figura 5 - Exemplo de postagem que fala do direito à denúncia, mas não especifica canal



Fonte: página da CGU no Facebook, 2019

Após essa análise tendo como norte os eixos propostos por Duarte (2011a), classificou-se a comunicação do órgão ao tratar sobre controle social em sua página no Facebook com base nos níveis do processo comunicativo definidos por Haswani (2013) – dado, informação, comunicação, relacionamento, participação e compartilhamento. Infere-se que a CGU, ao menos no que diz respeito ao tema controle social, encontra-se no nível “comunicação”, ou seja, fornece informações para o exercício de direitos.

Segundo a perspectiva da comunicação pública, para haver relacionamento – próximo nível – seria preciso uma interação maior por parte do órgão, que responde poucos comentários. Deve-se, assim, buscar aumentar a interação com os cidadãos para que seja possível galgar os próximos níveis.

Por fim, a partir da análise dos resultados obtidos por meio do protocolo de pesquisa e da entrevista com a assessoria de comunicação, procurou-se resumir (Quadro 7) quais foram as boas práticas encontradas e quais precisam melhorar para que se possa falar em uma comunicação pública que efetivamente esteja voltada ao interesse público e à promoção de cidadania:

Quadro 7 - Principais resultados

Boas práticas	Pontos de melhoria
<ul style="list-style-type: none"> - Transparência ao informar direito ao controle social - Transparência ao informar dever de os órgãos públicos prestarem contas - Materiais e cursos para aprofundar conhecimento - Uso de linguagem próxima ao cidadão - Informa canais de participação e como acessar - Chamada para ação - Regularidade de postagens sobre controle social 	<ul style="list-style-type: none"> - Não contextualiza o controle social (muitas vezes percebe-se ser necessário um conhecimento prévio para entender o que é) - Explora pouco diferentes abordagens e recursos para passar a mensagem - Baixa interação com os usuários - Muitos <i>links</i> sem funcionar - Muitas publicações não indicam o canal para participação - Não traz resultados da participação da sociedade - Não usa <i>hashtags</i> inclusivas

Fonte: elaborado pela autora, 2020

8 CONCLUSÃO

Antes de adentrar nas conclusões do trabalho, gostaria de partilhar como foi a elaboração etapa a etapa deste documento que resultou no artigo com mesmo título. Previsto para ser apresentado inicialmente em junho/2020, a pesquisa foi iniciada ainda em março/2020. Dias depois, com o aumento no número de casos do coronavírus, atividades foram suspensas (trabalho, faculdade, escola etc).

Com a suspensão das aulas na Universidade de Brasília, sem saber quando seria possível retomar o semestre, a pesquisadora optou por seguir as leituras e a construção do referencial teórico. Pouco a pouco foi-se avançando e sedimentando o conhecimento sobre os tópicos que seriam importantes para embasar cada ponto do trabalho.

O ritmo foi devagar, respeitando o tempo vivido e as possibilidades do momento. A retomada das aulas ocorreu de forma remota em agosto/2020, com praticamente todo o referencial pronto. A partir daí, deu-se seguimento às etapas seguintes. O semestre foi todo a distância, o que incluiu as orientações e a defesa. Foi um período desafiador em muitos aspectos e, conseguir concluir e entregar um trabalho de conclusão de curso, é muito satisfatório.

A escolha pela elaboração de um artigo deu-se pela possibilidade de seguir compartilhando o conhecimento por outros meios, como publicações de referência na área de comunicação em um momento posterior à apresentação do trabalho.

Após essa breve explanação sobre a consecução da pesquisa, construção deste documento e explicação sobre escolha do formato, passa-se às conclusões obtidas a partir da análise dos resultados.

A despeito de pontos encontrados e apontados na análise dos resultados, que atendem os pressupostos de comunicação pública, ainda se vislumbram possíveis avanços. O fato de as instituições públicas estarem presentes em redes sociais como o *Facebook*, por exemplo, já é um ponto importante no que tange a uma maior proximidade com a população.

Comunicar a existência de direitos também é importante, mas não suficiente. Um direito para ser exercido precisa de conhecimento (não apenas informação). E, nesse ponto, é essencial que haja mais atenção da CGU no que diz respeito às postagens sobre controle social. Hoje, são inúmeras as ferramentas existentes para facilitar o entendimento dos usuários. Fazer uso de diferentes formas de passar uma informação pode ser o diferencial para o cidadão agir ou não.

Nota-se que os recursos como tutoriais e infográficos, por exemplo, não são usados nas publicações do *Facebook* sobre controle social, em 2019. Em termos de comunicação pública, isto é essencial: fornecer um serviço para facilitar a vida do cidadão.

A falta de uma maior interação também é prejudicial, tendo em vista ser um fator que poderia incentivar os usuários a se engajarem mais no controle social. Fornecer informações e prestar contas sobre a participação da sociedade seria outro motivador, ao mostrar, por exemplo, o resultado das manifestações dos cidadãos.

Buscar percorrer outros níveis de comunicação, promovendo relacionamento e participação, deve ser a meta das instituições públicas. Isso é algo fundamental para o amadurecimento da própria democracia. E por falar nela, não se pode afirmar que exista democracia plena se a comunicação ficar restrita ao virtual quando 46 milhões de brasileiros não possuem acesso.

Além disso, recursos de acessibilidade também merecem atenção quando se fala em acesso. Aderir ao uso de *hashtags* inclusivas pode ser uma boa prática para incluir pessoas com deficiência visual, além de passar uma mensagem que a instituição se preocupa e busca a inclusão de todos – o que não é favor, é direito – como bem lembrado em várias postagens.

Há que se pensar e planejar formas de fazer as informações chegarem a todos que possam por ela se interessar ou dela precisar. E mais: informação pública é direito. Promover a divulgação e o acesso não basta. É preciso ter em mente as diferentes necessidades do público. Fazer comunicação pública é priorizar o interesse público, é gerar cidadania, é comunicar tendo como foco o destinatário.

Por fim, uma comunicação pública bem feita precisa sair do “informar, difundir, divulgar” para o levar conhecimento, ajudar a solucionar problemas do cidadão e mudar realidades por meio da comunicação pública.

Deseja-se que este trabalho possa ser útil para provocar reflexões, debates futuros e quem sabe eventuais melhorias nas comunicações dos órgãos públicos.

REFERÊNCIAS

- BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016.
- BARROS, Antonio Teixeira de; JUNQUEIRA, Rogério Diniz. A elaboração do projeto de pesquisa. In: DUARTE, Jorge; BARROS, Antonio (org.). **Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação**. São Paulo: Atlas, 2011. p. 32-50.
- BATAGLIA, Murilo Borsio. **Acesso à informação e corrupção**: investigando o contexto institucional da CGU. 2019. Dissertação (Mestrado em Direito) – Programa de Pós-Graduação em Direito, Universidade de Brasília, 2019. Disponível em: https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/35400/1/2019_MuriloBorsioBataglia.pdf. Acesso em: 14 jun. 2020.
- BOBBIO, Norberto. **O futuro da democracia**: uma defesa das regras do jogo. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1986.
- BRANDÃO, Elizabeth Pazito. **Conceito de comunicação pública**. In: DUARTE, Jorge (org.). Comunicação pública. Estado, mercado, sociedade e interesse público. São Paulo: Atlas, 2012. p. 1-33.
- BRASIL. **Canais de Poder Executivo Federal**. Brasília, DF: Presidência da República [2018]. Disponível em: <https://www.gov.br/pt-br/canais-do-executivo-federal>. Acesso em: 9 nov. 2020.
- BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, [2020]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm. Acesso em: 9 jun. 2020.
- BRASIL. **Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012**. Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição. Brasília, DF: Presidência da República, [2012]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/Decreto/D7724.htm. Acesso em: 11 abr. 2020.
- BRASIL. **Lei nº 10.683, de 28 de maio de 2003**. Dispõe sobre a organização da Presidência da República e dos Ministérios, e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, [2003]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/2003/L10.683.htm. Acesso em: 10 abr. 2020.
- BRASIL. **Lei nº 11.204, de 5 de dezembro de 2005**. Altera a Lei nº 10.683, de 28 de maio de 2003, que dispõe sobre a organização da Presidência da República e dos Ministérios; [...] e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, [2005]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/lei/L11204.htm. Acesso em: 10 abr. 2020.
- BRASIL. **Lei nº 13.341, de 29 de setembro de 2016**. Altera as Leis nº 10683, de 28 de maio de 2003, que dispõe sobre a organização da Presidência da República e dos Ministérios, e 11.890, de 24 de setembro de 2008, e revoga a Medida Provisória nº 717, de 16 de março de 2016. Brasília, DF: Presidência da República, [2016]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/lei/13341.htm. Acesso em: 10 abr. 2020.

BRASIL. **Lei nº 13.844, de 18 de junho de 2019.** Estabelece a organização básica dos órgãos da Presidência da República e dos Ministérios [...]. Brasília, DF: Presidência da República, [2019]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/lei/L13844.htm. Acesso em: 10 abr. 2020.

BRASIL. **Medida Provisória nº 2.143-31, de 2 de abril de 2001.** Altera dispositivos da Lei nº 9.649, de 27 de maio de 1998, que dispõe sobre a organização da Presidência da República e dos Ministérios, e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, [2001]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/mpv/Antigas_2001/2143-31.htm. Acesso em: 10 abr. 2020.

BRASIL. **Medida Provisória nº 726, de 12 de maio de 2016.** Altera e revoga dispositivos da Lei nº 10.683, de 28 de maio de 2003, que dispõe sobre a organização da Presidência da República e dos Ministérios. Brasília, DF: Presidência da República, [2016]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2016/Mpv/mpv726.htm. Acesso em: 11 abr. 2020.

BRASIL. **Medida Provisória nº 870, de 1º de janeiro de 2019.** Estabelece a organização básica dos órgãos da Presidência da República e dos Ministérios. Brasília, DF: Presidência da República, [2019]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2019/Mpv/mpv870.htm. Acesso em: 11 abr. 2020.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL (CGI.br). **Órgãos públicos aumentam presença on-line, mas interação com cidadão em tempo real ainda tem que crescer no Brasil.** CGI.br, 2020. Disponível em: <https://cetic.br/pt/noticia/orgaos-publicos-aumentam-presenca-on-line-mas-interacao-com-cidadaos-em-tempo-real-ainda-tem-que-crescer-no-brasil/>. Acesso em: 19 out. 2020.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. **Competências atribuídas à CGU.** Disponível em: <https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/perguntas-frequentes/competencias-atribuidas-a-cgu>. Acesso em 12 abr 2020.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. **Controle Social: orientações aos cidadãos para participação na gestão pública e exercício do controle social.** Brasília, 2012. Disponível em: <https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/controle-social/arquivos/controlesocial2012.pdf/view>. Acesso em: 12 out. 2019.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. **Portaria nº 3553/2019.** Aprova o Regimento Interno e o Quadro Demonstrativo de Cargos em Comissão e das Funções de Confiança da Controladoria-Geral da União – CGU e dá outras providências. Brasília, 2019. Disponível em: https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/39523/9/Portaria_3553_2019.pdf. Acesso: 12 abr. 2020.

CORRÊA, Elizabeth Saad. Comunicação digital e seus usos institucionais. In: KUNSCH, Margarida. (org.). **Gestão Estratégica em comunicação organizacional e relações públicas.** São Caetano do Sul, SP: Difusão Editora, 2009. p. 169-184.

CORREIA, P. M. A. R.; MOREIRA, M. F. R. Novas formas de comunicação: história do Facebook – Uma história necessariamente breve. **ALCEU**, v. 14, n. 28, p.168-187, jan/jun. 2014. Disponível em: <http://revistaalceu-acervo.com.puc-rio.br/media/alceu%2028%20-%20168-187.pdf>. Acesso em: 19 out. 2020.

DESCRIÇÃO de imagens nas redes sociais: ALT ou hashtags inclusivas no texto? **Movimento Web para Todos**, São Paulo, 16 nov. 2020. Disponível em:

<https://mwpt.com.br/descricao-de-imagens-nas-redes-sociais-alt-ou-hashtags-inclusivas-no-texto/>. Acesso em: 17 nov. 2020.

DUARTE, Jorge. Entrevista em profundidade. In: DUARTE, Jorge; BARROS, Antonio (org.). **Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação**. São Paulo: Atlas, 2011b. p. 62-83.

DUARTE, Jorge. Instrumentos de comunicação pública. In: DUARTE, Jorge (org.). **Comunicação pública: Estado, mercado, sociedade e interesse público**. São Paulo: Atlas, 2012. p. 59-71.

DUARTE, Jorge. Sobre a emergência do(s) conceito(s) de comunicação pública. In: KUNSCH, Margarida Maria Krohling (org.). **Comunicação pública, sociedade e cidadania**. 1.ed. São Caetano do Sul, SP: Difusão Editora, 2011a. p. 121-134.

FACEBOOK completa 10 anos; veja a evolução da rede social. **G1**, São Paulo, 4 de fev. de 2014. Disponível em: <http://g1.globo.com/tecnologia/noticia/2014/02/facebook-completa-10-anos-veja-evolucao-da-rede-social.html>. Acesso em: 19 out. 2020.

FACEBOOK. **Central de ajuda - Acessibilidade**. Disponível em: <https://www.facebook.com/help/273947702950567>. Acesso em: 17 nov. 2020.

FELLET, João. O que muda com decreto do governo que altera regras para classificação de informações ultrassecretas. **BBC News**, São Paulo, 24 jan. 2019. Disponível em: <https://www.bbc.com/portuguese/brasil-46992821>. Acesso em: 14 nov. 2020.

FERNANDES, Talita. Após derrota na Câmara, Bolsonaro revoga decreto que mudava Lei de Acesso. **Folha de S. Paulo**, Brasília, 26 fev. 2019. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/poder/2019/02/apos-derrota-na-camara-bolsonaro-revoga-decreto-que-mudava-lei-de-acesso.shtml>. Acesso em: 14 nov. 2020.

FRAGOSO, Suely; RECUERO, Raquel; AMARAL, Adriana. **Métodos de pesquisa para internet**. Porto Alegre: Sulina, 2011.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 7 ed. São Paulo: Atlas, 2019.

GOMES, Wilson. **A democracia no mundo digital: história, problemas e temas**. São Paulo: Edições Sesc SP, 2018.

HASWANI, Mariângela Furlan. **Comunicação pública: bases e abrangências**. São Paulo: Saraiva, 2013.

JENKINS, Henry; FORD, Sam; GREEN, Joshua. **Cultura da conexão: criando valor e significado por meio da mídia propagável**. São Paulo: Aleph, 2015.

LOUREIRO, Maria Rita et al. Do Controle Interno ao Controle Social: a múltipla atuação da CGU na Democracia Brasileira. **Cadernos Gestão Pública e Cidadania**, [S.l.], v. 17, n.60, jan. 2012. ISSN 2236-5710. DOI: <http://dx.doi.org/10.12660/cgpc.v17n60.3980>. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/cgpc/article/view/3980>. Acesso em: 13 jun. 2020.

MOREIRA, Sonia Virgínia. Análise documental como método e como técnica. In: DUARTE, Jorge; BARROS, Antonio (org.). **Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação**. São Paulo: Atlas, 2011. p. 269-279.

ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO (OCDE). **Society at a Glance 2019: OECD Social Indicators**, Paris: OECD Publishing, 2019. ISSN 1999-1290. Disponível em: https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/soc_glance-2019-

en.pdf?expires=1594734528&id=id&accname=guest&checksum=AF46EEBF7570DD73854F33CCEE8924F7. Acesso em: 13 jul. 2020.

PALUDO, Augustinho. **Administração Pública**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2013.

PRA CEGO VER. **Tire todas as suas dúvidas sobre o Projeto #PraCegoVer**. 8 out. 2016. Facebook: Pra Cego Ver @PraCegoVer. Disponível em: <https://www.facebook.com/PraCegoVer/photos/a.418013574895825/1282608151769692/>. Acesso em: 17 nov. 2020.

SERRA, Rita de Cássia; CARNEIRO, Ricardo. Controle social e suas interfaces com os controles interno e externo no Brasil contemporâneo. **Espacios Públicos**, vol. 15, n. 34, maio-agosto, 2012, p. 43-64. Disponível em: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67623463002>. Acesso em: 10 jun. 2020.

STUMPF, Ida Regina C. Pesquisa bibliográfica. In: DUARTE, Jorge; BARROS, Antonio (org.). **Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação**. São Paulo: Atlas, 2011. p. 51-61.

TOKARNIA, Mariana. Um em cada 4 brasileiros não tem acesso à internet, mostra pesquisa. **Agência Brasil**, Rio de Janeiro, 2020. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2020-04/um-em-cada-quatro-brasileiros-nao-tem-acesso-internet>. Acesso em: 7 jun. 2020.

VALENTE, Jonas. Facebook chega a 127 milhões de usuários no Brasil. **Agência Brasil**, Brasília, 20 de jul. de 2018. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2018-07/facebook-chega-127-milhoes-de-usuarios-no-brasil>. Acesso em: 19 out. 2020.

VASCONCELOS, Camila; VISCARRA, Simone Pilleti. Democracia no Brasil: a incidência da confiança institucional sobre a participação política dos brasileiros. **Caderno Eletrônico de Ciências Sociais**, Vitória, v. 4, n. 1, p. 24-44, 2016. DOI: <https://doi.org/10.24305/cadecs.v4i1>. Disponível em: <https://periodicos.ufes.br/cadecs/issue/view/718>. Acesso em: 22 set. 2020.

VIDAL, Delcia Maria de Mattos. O que as organizações privadas fazem pelo social é de interesse público. In: KUNSCH, Margarida Maria Krohling (org.). **Comunicação pública, sociedade e cidadania**. 1.ed. São Caetano do Sul, SP: Difusão Editora, 2011. p. 277-293.

APÊNDICE A – Tabelas com análise das postagens sobre controle social

Postagem	Eixo(s)	Observações
1	Transparência	Apesar de utilizar linguagem simples (sem ser normativa/técnica), o link informado não existe mais e não fica claro como efetivamente o cidadão pode participar. Existe chamada para ação, mas poderia estar acompanhada de mais informações sobre como e quais resultados podem ser obtidos
Mês/ano	Informa sobre a participação do cidadão e indica o <i>site</i> para saber mais	
jan/19		
Assunto/abordagem		
Todo cidadão pode ser fiscal das contas públicas	Acesso	
Curtidas/reações	A linguagem não é técnica, mas o link não existe mais	
592		
Compartilhamentos	Interação	
407		
Comentários	Os usuários interagem, existe chamada para ação (uso de verbos no imperativo: (Fiscalize), mas não há repostas por parte da CGU	
46		
CGU interagiu?	Ouvidoria Social	
Não	Não fica claro o meio para participar	

Postagem	Eixo(s)	Observações
2	Transparência	A postagem cumpre os quesitos de informar sobre o curso e como fazer a inscrição, com uma linguagem adequada para a rede social. Mas a CGU poderia interagir mais nos comentários e incentivar a participação dos usuários que ali comentam algo
Mês/ano	Informa sobre conteúdo do curso e como se inscrever	
jan/19		
Assunto/abordagem		
Curso virtual (EAD)	Acesso	
Curtidas/reações	A linguagem não é técnica, a postagem traz o link de inscrição no curso. O link está funcionando	
114		
Compartilhamentos	Interação	
98		
Comentários	Usuários interagem, mas a CGU apenas curtiu um comentário (elogio). Há chamada para ação (saiba mais, exerça sua cidadania)	
8		
CGU interagiu?	Ouvidoria Social	
Sim (curtiu um elogio)	Aqui não existe um canal específico, mas o ambiente de inscrição no curso	

Postagem	Eixo(s)	Observações
3	Transparência	A postagem deixa claro ser o controle social um direito do cidadão, destacando que todos devem receber serviço público de qualidade. Incentiva o envio de manifestação por meio do canal da ouvidoria
Mês/ano	Informa ser um direito, destaca importância do serviço público de qualidade e o caminho para reclamar	
jan/19		
Assunto/abordagem		
Serviço público de qualidade/ouvidoria	Acesso	
Curtidas/reações	Traz o link para onde pode manifestar, link funcionando, linguagem fácil e próxima do cidadão	
107		
Compartilhamentos		
106	Interação	
Comentários	Usuários interagem, mas CGU não respondeu/interagiu. Existe chamada para ação (Encaminhe...)	
5		
CGU interagiu?		
Não	Ouvidoria Social	
	O canal no caso é a ouvidoria e o link direto consta na postagem	

Postagem	Eixo(s)	Observações
4	Transparência	A postagem mostra ser dever da prefeitura prestar contas e indica material para saber mais como fiscalizar. Porém, o link não existe mais. Além disso, apesar de citar órgãos que recebem denúncias, não fica claro como enviar, talvez no material tenha o detalhamento.
Mês/ano	Informa sobre dever de prestar contas e de cidadão denunciar	
jan/19		
Assunto/abordagem		
Prestação de contas prefeitura	Acesso	
Curtidas/reações	Link para cartilha, mas não existe. Linguagem simples (sem ser técnica) e utiliza imagem como apoio, fornece informações	
138		
Compartilhamentos		
174	Interação	
Comentários	Usuários participam, mas CGU não interage. Chamada pada ação: fique alerta, baixe a cartilha	
8		
CGU interagiu?		
Não	Ouvidoria Social	
	Indica outros órgãos que também recebem denúncias da sociedade civil (TCU, MPF), mas não os canais	

Postagem	Eixo(s)	Observações
5	Transparência	Aqui também o link da cartilha não existe. O da imagem que direciona para a área sobre controle social no <i>site</i> está funcionando. O intuito do post foi incentivar um aprofundamento do tema por meio da cartilha.
Mês/ano	Informa que todo cidadão pode fiscalizar contas públicas	
jan/19		
Assunto/abordagem		
Todo cidadão pode ser fiscal das contas públicas	Acesso	
Curtidas/reações	Informa sobre a cartilha para aprofundar o tema, mas link não funciona. O da imagem está ativo. Linguagem adequada para rede social	
137		
Compartilhamentos		
192	Interação	
Comentários	CGU respondeu um comentário. Chamada para ação: saiba mais, exerça sua cidadania	
6		
CGU interagiu?		
Sim	Ouvidoria Social	
	Não há indicação de um canal direto para participação na postagem	

Postagem	Eixo(s)	Observações
6	Transparência	A postagem deixa claro ser o controle social um direito do cidadão, destacando que todos devem receber serviço público de qualidade. Incentiva o envio de manifestação por meio do canal da ouvidoria
Mês/ano	Informa ser um direito, destaca importância do serviço público de qualidade e o caminho para reclamar	
jan/19		
Assunto/abordagem		
Serviço público de qualidade/ouvidoria	Acesso	
Curtidas/reações	Traz o link para onde pode manifestar, link funcionando, linguagem fácil e próxima do cidadão	
253		
Compartilhamentos		
349	Interação	
Comentários	Usuários interagem, mas CGU não respondeu/interagiu. Existe chamada para ação (Encaminhe...)	
14		
CGU interagiu?		
Não	Ouvidoria Social	
	O canal no caso é a ouvidoria e o link direto consta na postagem	

Postagem	Eixo(s)	Observações
7	Transparência	O link pode estar inativo devido à expiração da data do curso, por exemplo.
Mês/ano	Colocou na capa o tema. Informa sobre conteúdo do curso e como se inscrever	
jan/19		
Assunto/abordagem	Acesso	
Curso virtual (EAD)	O link da inscrição não está funcionando. A linguagem não é técnica.	
Curtidas/reações		
57		
Compartilhamentos	Interação	
52	Usuários interagiram. CGU curtiu um comentário. A chamada para ação é para fazer inscrição no curso.	
Comentários		
3		
CGU interagiu?	Ouvidoria Social	
Sim (curtiu um comentário)	Aqui não existe um canal específico, mas o ambiente de inscrição no curso	

Postagem	Eixo(s)	Observações
8	Transparência	A postagem traz material importante para o exercício do controle social, mas o link não existe mais. Pode ser um problema atual do site.
Mês/ano	Informa sobre a cartilha com orientações sobre controle social	
jan/19		
Assunto/abordagem	Acesso	
Cartilha Olho Vivo no Dinheiro Público	O link que direciona para baixar a cartilha não está funcionando. A linguagem é de fácil compreensão.	
Curtidas/reações		
76	Interação	
Compartilhamentos	Não houve interação na postagem. A chamada para ação é para baixar a cartilha.	
65		
Comentários	Ouvidoria Social	
0		
CGU interagiu?	Não indica um canal específico.	

Postagem	Eixo(s)	Observações
9	Transparência	A postagem mostra ser dever da prefeitura prestar contas e indica material para saber mais como fiscalizar. Porém, o link não existe mais. Além disso, apesar de citar órgãos que recebem denúncias, não fica claro como enviar, talvez no material tenha o detalhamento.
Mês/ano	Informa sobre dever de prestar contas e de cidadão denunciar	
jan/19		
Assunto/abordagem		
Prestação de contas prefeitura	Acesso	
Curtidas/reações	Link para cartilha, mas não existe. Linguagem simples (sem ser técnica) e utiliza imagem como apoio, fornece informações	
236		
Compartilhamentos		
440	Interação	
Comentários	Usuários participam, mas CGU não interage. Chamada pada ação: fique alerta, baixe a cartilha	
29		
CGU interagiu?		
Não	Ouvidoria Social	
	Indica outros órgãos que também recebem denúncias da sociedade civil (TCU, MPF), mas não os canais	

Postagem	Eixo(s)	Observações
10	Transparência	<p>A postagem deixa claro ser o controle social um direito do cidadão, destacando que todos devem receber serviço público de qualidade. Incentiva o envio de manifestação por meio do canal da ouvidoria. Poderia responder comentários reforçando a participação dos que estão insatisfeitos, por exemplo.</p>
Mês/ano	<p>Informa ser um direito, destaca importância do serviço público de qualidade e o caminho para reclamar</p>	
fev/19		
Assunto/abordagem	Acesso	
Serviço público de qualidade/ouvidoria	<p>Traz o link para onde pode manifestar, link funcionando, linguagem fácil e próxima do cidadão</p>	
Curtidas/reações		
114	Interação	
Compartilhamentos	<p>Usuários interagem, mas CGU apenas curtiu um comentário que foi positivo. A chamada para ação é: encaminhe...</p>	
158		
Comentários	Ouvidoria Social	
12		
CGU interagiu?	<p>O canal no caso é a ouvidoria e o link direto consta na postagem</p>	
Sim (curtiu um comentário positivo)		

Postagem	Eixo(s)	Observações
11	Transparência	A postagem traz dispositivo da lei, de fácil entendimento, utiliza recurso visual para ajudar a destacar a informação, informa da existência de um programa para fiscalizar uso do dinheiro, mas o link não está funcionando (pode ser um problema atual do <i>site</i>). A CGU poderia interagir como forma de incentivar. Além disso, trazer mais diretamente quais os canais para participar.
Mês/ano	Informa que a lei garante ao cidadão acesso às contas públicas e procedimentos licitatórios	
fev/19		
Assunto/abordagem	Acesso	
Legislação/Olho Vivo no Dinheiro Público	Link para o programa não está funcionando. Apoio da imagem: traz dispositivo da lei de licitações. Linguagem adequada	
Curtidas/reações		
97		
Compartilhamentos	Interação	
101		
Comentários	Teve interação, mas CGU não respondeu. Chamada: saiba mais	
1		
CGU interagiu?		
Não	Ouvidoria Social	
	Não menciona qual o canal adequado para buscar a informação da postagem	

Postagem	Eixo(s)	Observações
12	Transparência	A postagem informa sobre o direito ao controle social, porém link do texto não funciona mais. Utiliza imagem como apoio destacando as informações sobre combate à corrupção e trazendo mais um link para mais informações (este link ok).
Mês/ano	Informa sobre a fiscalização das contas públicas ser um direito.	
fev/19		
Assunto/abordagem		
Todo cidadão pode ser fiscal das contas públicas	Acesso	
Curtidas/reações	O link que direciona para saber mais sobre controle social não está funcionando. Link da imagem ok	
55		
Compartilhamentos	Interação	
55		
Comentários	Usuários interagem, mas CGU não respondeu. Chamada: fiscalize!	
8		
CGU interagiu?		
Não	Ouvidoria Social	
	Não fica claro o meio para participar	

Postagem	Eixo(s)	Observações
13	Transparência	A postagem traz em linguagem simples (sem ser técnica) os principais deveres dos vereadores e remete para a cartilha para saber mais, porém o link não está funcionando (pode ser um problema atual do <i>site</i>). Talvez no material esteja especificado os canais para participação.
Mês/ano	Informa deveres dos vereadores e utiliza imagem de apoio para destacar os principais	
fev/19		
Assunto/abordagem	Acesso	
Fiscalize o trabalho dos vereadores	O link de acesso à cartilha não está funcionando. A linguagem está de fácil entendimento	
Curtidas/reações		
138	Interação	
Compartilhamentos		
216	Usuários interagem na publicação, mas CGU curtiu apenas um comentário positivo. Chamada para baixar cartilha	
Comentários		
10	Ouvidoria Social	
CGU interagiu?		
Sim (curtiu uma comentário positivo)	Não fica claro qual canal para participar	

Postagem	Eixo(s)	Observações
14	Transparência	A postagem deixa claro ser o controle social um direito do cidadão, destacando que todos devem receber serviço público de qualidade. Incentiva o envio de manifestação por meio do canal da ouvidoria
Mês/ano	Informa ser um direito, destaca importância do serviço público de qualidade e o caminho para reclamar	
fev/19		
Assunto/abordagem		
Serviço público de qualidade/ouvidoria	Acesso	
Curtidas/reações	Traz o link para onde pode manifestar, link funcionando, linguagem fácil e próxima do cidadão	
124		
Compartilhamentos	Interação	
111		
Comentários	Usuários interagem. CGU respondeu apenas um comentário positivo. Existe chamada para ação (Encaminhe...)	
14		
CGU interagiu?		
Sim (respondeu comentário positivo)	Ouvidoria Social	
	O canal no caso é a ouvidoria e o link direto consta na postagem	

Postagem	Eixo(s)	Observações
15	Transparência	A postagem deixa claro ser o controle social um direito do cidadão, destacando que todos devem receber serviço público de qualidade. Incentiva o envio de manifestação por meio do canal da ouvidoria
Mês/ano	Informa ser um direito, destaca importância do serviço público de qualidade e o caminho para reclamar	
fev/19		
Assunto/abordagem		
Serviço público de qualidade/ouvidoria	Acesso	
Curtidas/reações	Traz o link para onde pode manifestar, link funcionando, linguagem fácil e próxima do cidadão	
81		
Compartilhamentos	Interação	
90		
Comentários	Usuários interagem, mas CGU não respondeu. Existe chamada para ação (Encaminhe...)	
6		
CGU interagiu?		
Não	Ouvidoria Social	
	O canal no caso é a ouvidoria e o link direto consta na postagem	
Postagem	Eixo(s)	Observações
16	Transparência	A postagem traz informações sobre o painel Resolheu? E dá detalhes sobre dados disponibilizados e, apesar do link do texto não funcionar, o da imagem está ok
Mês/ano	Informa sobre o que é o painel, quais manifestações reúne e os dados disponibilizados	
fev/19		
Assunto/abordagem		
Painel Resolheu?/Ouvidoria	Acesso	
Curtidas/reações	O link para acessar o painel não está funcionando. A linguagem está adequada para rede social. Link da imagem ok	
45		
Compartilhamentos	Interação	
30		
Comentários	Não houve interação por parte dos usuários. Chamada para acessar o painel	
0		
CGU interagiu?		
	Ouvidoria Social	
	O canal para participar é o painel	

Postagem	Eixo(s)	Observações
17	Transparência	<p>A postagem deixa claro ser o controle social um direito do cidadão, destacando que todos devem receber serviço público de qualidade. Incentiva o envio de manifestação por meio do canal da ouvidoria. Poderia deixar o endereço como link clicável para os usuários acessarem diretamente.</p>
Mês/ano	<p>Informa ser um direito, destaca importância do serviço público de qualidade e o caminho para reclamar</p>	
mar/19		
Assunto/abordagem	Acesso	
Serviço público de qualidade/ouvidoria	<p>Traz o endereço para onde pode manifestar,mas não está como link, linguagem fácil e próxima do cidadão</p>	
Curtidas/reações		
285		
Compartilhamentos	Interação	
350		
Comentários	<p>Usuários interagem, mas CGU curtiu apenas um comentário positivo. Chamada para ação: encaminhe, contribua</p>	
13		
CGU interagiu?		
CGU curtiu um comentário positivo	Ouvidoria Social	
	O canal no caso é a ouvidoria e o endereço consta na postagem	

Postagem	Eixo(s)	Observações
18	Transparência	A postagem deixa claro ser o controle social um direito do cidadão, destacando que todos devem receber serviço público de qualidade. Incentiva o envio de manifestação por meio do canal da ouvidoria. Poderia deixar o endereço como link clicável para os usuários acessarem diretamente.
Mês/ano	Informa ser um direito, destaca importância do serviço público de qualidade e o caminho para reclamar	
mar/19		
Assunto/abordagem	Acesso	
Serviço público de qualidade/ouvidoria	Traz o endereço para onde pode manifestar,mas não está como link, linguagem fácil e próxima do cidadão	
Curtidas/reações		
115	Interação	
Compartilhamentos		
109	Usuários interagem, mas CGU não respondeu. Chamada para ação: encaminhe, contribua	
Comentários		
18		
CGU interagiu?	Ouvidoria Social	
Não	O canal no caso é a ouvidoria e o endereço consta na postagem	

Postagem	Eixo(s)	Observações
19	Transparência	Apesar de estar em linguagem acessível, com informações sobre os relatórios, o link do texto não funciona mais. O da imagem está ok.
Mês/ano	Informa sobre a existência dos relatórios, como acessar e as informações disponíveis	
mar/19		
Assunto/abordagem	Acesso	
Auditorias nos municípios/Relatórios CGU	O link para os relatórios não está funcionando. O link da imagem ok. Linguagem simples (não técnica)	
Curtidas/reações		
58	Interação	
Compartilhamentos		
29	Não houve interação dos usuários. Chamada: fique de olho, confira...	
Comentários		
0	Ouvidoria Social	
CGU interagiu?		
	Traz o endereço para o local de acesso aos relatórios	

Postagem	Eixo(s)	Observações
20	Transparência	A postagem informa sobre a existência da cartilha com as orientações para o exercício do controle social, mas o link não está funcionando. Não traz um canal específico, talvez esteja detalhado no material.
Mês/ano	Informa sobre controle social e cartilha com orientações sobre o tema	
mar/20		
Assunto/abordagem		
Cartilha Olho Vivo no Dinheiro Público	Acesso	
Curtidas/reações	O link para baixar cartilha não está funcionando. A linguagem está simples (não técnica)	
96		
Compartilhamentos		
75	Interação	
Comentários	Não houve interação. Chamada: Baixe, exerça...	
0		
CGU interagiu?		
	Ouvidoria Social	
	Não especifica nenhum canal	

Postagem	Eixo(s)	Observações
21	Transparência	A postagem traz alguns exemplos de como acompanhar o mandato do prefeito. Mais uma vez link da postagem não funciona, apenas o da imagem. Menciona quais órgãos recebem denúncias de irregularidades, mas não indica canais específicos
Mês/ano	Informa como acompanhar o mandato e perante quais órgãos denunciar irregularidades	
mar/19		
Assunto/abordagem		
Acompanhe mandato do prefeito	Acesso	
Curtidas/reações	Link para saber mais sobre controle social não está funcionando. Link da imagem ok. Linguagem simples (não técnica)	
139		
Compartilhamentos		
179	Interação	
Comentários	Houve apenas uma interação que uma usuária citou ela mesma no comentário. Chamada: faça sua parte, saiba mais...	
1		
CGU interagiu?		
Não	Ouvidoria Social	
	Não traz um canal específico, apenas menciona os órgãos que recebem as irregularidades	

Postagem	Eixo(s)	Observações
22	Transparência	A postagem informa sobre o portal da transparência e convida os usuários para acessar a página. Porém, em determinado momento utiliza termos que podem ser desconhecidos por grande parte da população como fase da despesa (empenho, liquidação e pagamento). É interessante explicar o que significa para que o cidadão possa melhor fiscalizar as contas públicas
Mês/ano	Informa sobre a existência do portal, periodicidade da atualização e como acessar	
mar/19		
Assunto/abordagem	Acesso	
Portal da transparência	Link direciona para o portal funcionando. Usou termos não tão próximos do cidadão	
Curtidas/reações		
49	Interação	
Compartilhamentos		
30	Usuários interagiram. CGU respondeu um comentário. Chamada: acesse, acompanhe	
Comentários		
5	Ouvidoria Social	
CGU interagiu?		
Sim	O canal é o portal que permite acompanhar gastos do governo	

Postagem	Eixo(s)	Observações
23	Transparência	Muitos usuários reclamam de algo e poderia ser uma oportunidade da CGU incentivar que utilizem o serviço da ouvidoria.
Mês/ano	Informa ser um direito, destaca importância do serviço público de qualidade e o caminho para reclamar	
mar/19		
Assunto/abordagem	Acesso	
Serviço público de qualidade/ouvidoria	Traz o link para onde pode manifestar, linguagem simples e próxima do cidadão	
Curtidas/reações		
150		
Compartilhamentos	Interação	
106		
Comentários	Usuários interagem, mas CGU não respondeu. Chamada: encaminhe...	
15		
CGU interagiu?		
Não	Ouvidoria Social	
	O canal no caso é a ouvidoria e o endereço consta na postagem	

Postagem	Eixo(s)	Observações
24	Transparência	A postagem convida o cidadão a ser fiscal das contas públicas e indica o portal como local para acompanhar os gastos do governo.
Mês/ano	Informa importância do cidadão ser fiscal das contas públicas e indica portal para acompanhar os gastos do governo	
abr/19		
Assunto/abordagem		
Portal da transparência	Acesso	
Curtidas/reações	Link direciona para o portal ok. Linguagem simples (sem ser técnica)	
91		
Compartilhamentos		
107	Interação	
Comentários	Não houve interação. Chamada: fique de olho, fiscalize	
0		
CGU interagiu?		
	Ouvidoria Social	
	O canal é o portal que permite acompanhar gastos do governo	

Postagem	Eixo(s)	Observações
25	Transparência	A postagem poderia explorar mais o que são as transferências e onde acompanhar no portal
Mês/ano	Informa sobre a possibilidade de verificar as transferências de recursos e indica o portal	
abr/19		
Assunto/abordagem		
Portal da transparência	Acesso	
Curtidas/reações	Link para o portal ok. Linguagem simples, mas poderia detalhar mais sobre as transferências de recursos	
171		
Compartilhamentos		
191	Interação	
Comentários	Usuários interagiram e CGU respondeu dois comentários. Chamada: acesse, fiscalize	
21		
CGU interagiu?		
Sim	Ouvidoria Social	
	O canal é o portal que permite acompanhar gastos do governo	

Postagem	Eixo(s)	Observações
26	Transparência	A postagem repete o mesmo texto da postagem do dia 4 de abril. O que muda é a imagem que acompanha o texto. Seria mais interessante explorar outros pontos do portal, ainda mais pelo curto espaço de tempo entre elas.
Mês/ano	Informa sobre a possibilidade de verificar as transferências de recursos e indica o portal	
abr/19		
Assunto/abordagem	Acesso	
Portal da transparência	Link para o portal ok. Linguagem simples, mas poderia detalhar mais sobre as transferências de recursos	
Curtidas/reações		
104	Interação	
Compartilhamentos		
95	Apenas um usuário interagiu, mas não houve resposta. Chamada: acesse, fiscalize	
Comentários		
2	Ouvidoria Social	
CGU interagiu?		
Não	O canal é o portal que permite acompanhar gastos do governo	

Postagem	Eixo(s)	Observações
27	Transparência	A postagem traz dispositivo da lei, de fácil entendimento, utiliza recurso visual para ajudar a destacar a informação, informa da existência de um programa para fiscalizar uso do dinheiro, mas o link não está funcionando (pode ser um problema atual do <i>site</i>). A CGU poderia interagir como forma de incentivar. Além disso, trazer mais diretamente quais os canais para participar.
Mês/ano	Informa que a lei garante ao cidadão acesso às contas públicas e procedimentos licitatórios	
abr/19		
Assunto/abordagem	Acesso	
Legislação/Olho Vivo no Dinheiro Público	Link para o programa não está funcionando. Apoio da imagem: traz dispositivo da lei de licitações. Linguagem adequada	
Curtidas/reações		
132		
Compartilhamentos	Interação	
128		
Comentários	Teve interação, mas CGU não respondeu. Chamada: saiba mais	
12		
CGU interagiu?		
Não	Ouvidoria Social	
	Não menciona qual o canal adequado para buscar a informação da postagem	

Postagem	Eixo(s)	Observações
28	Transparência	A postagem repete tema da postagem acima, publicada poucos dias antes. Apesar de o enfoque diferente, o assunto/abordagem é a mesma. A CGU poderia interagir como forma de incentivar. Além disso, trazer mais diretamente quais os canais para participar.
Mês/ano	Informa ser um direito e que a lei garante acesso às contas públicas e aos procedimentos licitatórios	
abr/19		
Assunto/abordagem	Acesso	
Legislação/Olho Vivo no Dinheiro Público	Link do texto não está funcionando. O da imagem que leva à área do programa ok. Linguagem simples (sem ser técnica)	
Curtidas/reações		
152	Interação	
Compartilhamentos		
163	Usuários interagiram, mas CGU não respondeu. Chamada: saiba mais	
Comentários		
9		
CGU interagiu?	Ouvidoria Social	
Não		Não especifica nenhum canal

Postagem	Eixo(s)	Observações
29	Transparência	A postagem repete tema da postagem acima, publicada poucos dias antes. Poderia explorar outro ponto do assunto. Além disso, trazer mais diretamente quais os canais para participar.
Mês/ano	Informa ser um direito e que a lei garante acesso às contas públicas e aos procedimentos licitatórios	
mai/19		
Assunto/abordagem		
Legislação/Olho Vivo no Dinheiro Público	Acesso	
Curtidas/reações	Link do texto não está funcionando. O da imagem que leva à área do programa ok. Linguagem simples (sem ser técnica)	
60		
Compartilhamentos	Interação	
63		
Comentários	Não houve interação. Chamada: saiba mais	
0		
CGU interagiu?		
	Ouvidoria Social	
	Não especifica nenhum canal	

Postagem	Eixo(s)	Observações
30	Transparência	Apesar de utilizar linguagem simples (sem ser normativa/técnica), o link informado não existe mais e não fica claro como efetivamente o cidadão pode participar. Existe chamada para ação, mas poderia estar acompanhada de mais informações sobre como e quais resultados podem ser obtidos
Mês/ano	Informa sobre a participação do cidadão e indica o site para saber mais	
mai/19		
Assunto/abordagem		
Todo cidadão pode ser fiscal das contas públicas	Acesso	
Curtidas/reações	A linguagem não é técnica, mas o link não existe mais	
159		
Compartilhamentos	Interação	
144		
Comentários	Os usuários interagem, existe chamada para ação (uso de verbos no imperativo: (Fiscalize), mas não há repostas por parte da CGU	
5		
CGU interagiu?		
Não	Ouvidoria Social	
	Não fica claro o meio para participar	

Postagem	Eixo(s)	Observações
31	Transparência	A postagem mostra ser dever da prefeitura prestar contas e indica material para saber mais como fiscalizar. Porém, o link não existe mais. Além disso, apesar de citar órgãos que recebem denúncias, não fica claro como enviar, talvez no material tenha o detalhamento.
Mês/ano	Informa sobre dever de prestar contas e de cidadão denunciar	
mai/19		
Assunto/abordagem		
Prestação de contas prefeitura	Acesso	
Curtidas/reações	Link para cartilha, mas não existe. Linguagem adequada para rede social e utiliza imagem como apoio, fornece informações	
241		
Compartilhamentos	Interação	
325		
Comentários	Usuários participam, mas CGU não interage. Chamada pada ação: fique alerta, baixe a cartilha	
5		
CGU interagiu?	Ouvidoria Social	
	Indica outros órgãos que também recebem denúncias da sociedade civil (TCU, MPF), mas não os canais	

Postagem	Eixo(s)	Observações
32	Transparência	A ideia de trazer a definição clara do que é controle social foi boa, mas poderia ter trazido exemplos concretos, links para canais diretos etc
Mês/ano	Traz a definição do que é controle social	
mai/19		
Assunto/abordagem		
Definição de controle social	Acesso	
Curtidas/reações	Traz um link para saber mais, porém não está funcionando. A linguagem é simples (sem ser técnica)	
88		
Compartilhamentos	Interação	
59		
Comentários	CGU curtiu apenas um comentário positivo. Chamada: exerça sua cidadania!	
6		
CGU interagiu?	Ouvidoria Social	
Sim (curtiu um comentário positivo)	Não especifica nenhum canal	

Postagem	Eixo(s)	Observações
33	Transparência	Apesar de utilizar linguagem simples (sem ser normativa/técnica), o link informado não existe mais e não fica claro como efetivamente o cidadão pode participar. Existe chamada para ação, mas poderia estar acompanhada de mais informações sobre como e quais resultados podem ser obtidos
Mês/ano	Informa sobre a participação do cidadão e indica o <i>site</i> para saber mais	
mai/19		
Assunto/abordagem		
Todo cidadão pode ser fiscal das contas públicas	Acesso	
Curtidas/reações	A linguagem não é técnica, mas o link não existe mais	
132		
Compartilhamentos	Interação	
117		
Comentários	Os usuários interagem, existe chamada para ação (uso de verbos no imperativo: (Fiscalize), mas não há repostas por parte da CGU	
8		
CGU interagiu?		
Não	Ouvidoria Social	
	Não especifica nenhum canal	

Postagem	Eixo(s)	Observações
34	Transparência	A postagem repete tema da postagem do dia anterior. Poderiam variar, trazer alguma informação diferente, link direto para o canal de participação
Mês/ano	Informa sobre a participação do cidadão e indica o site para saber mais	
mai/19		
Assunto/abordagem		
Todo cidadão pode ser fiscal das contas públicas	Acesso	
Curtidas/reações	A linguagem não é técnica, mas o link não existe mais	
115		
Compartilhamentos	Interação	
87		
Comentários	Não houve interação. Chamada: saiba mais, exerça sua cidadania	
0		
CGU interagiu?	Ouvidoria Social	
	Não especifica nenhum canal	

Postagem	Eixo(s)	Observações
35	Transparência	Muitos usuários reclamam de algo e poderia ser uma oportunidade de a CGU incentivar que utilizem o serviço da ouvidoria.
Mês/ano	Informa ser um direito, destaca importância do serviço público de qualidade e o caminho para reclamar	
mai/19		
Assunto/abordagem	Acesso	
Serviço público de qualidade/ouvidoria	Traz o link para onde pode manifestar, linguagem fácil e próxima do cidadão	
Curtidas/reações		
161		
Compartilhamentos	Interação	
163		
Comentários	Usuários interagem, mas CGU não respondeu. Chamada: encaminhe, exija seus direitos	
14		
CGU interagiu?		
Não	Ouvidoria Social	
	O canal no caso é a ouvidoria e o endereço consta na postagem	

Postagem	Eixo(s)	Observações
36	Transparência	A postagem fala sobre as atribuições da STPC, dentre elas o controle social. Poderia indicar um canal de participação
Mês/ano	Fala sobre atribuições da Secretaria de Transparência e Prevenção da Corrupção	
mai/19		
Assunto/abordagem		
Institucional (área da CGU)	Acesso	
Curtidas/reações	Coloca link para <i>site</i> da CGU para saber mais sobre as atividades desenvolvidas pelo órgão. Linguagem não técnica	
62		
Compartilhamentos		
31	Interação	
Comentários	Usuários interagiram, mas CGU não respondeu. Chamada: saiba mais	
2		
CGU interagiu?		
Não	Ouvidoria Social	
	Não especifica nenhum canal	

Postagem	Eixo(s)	Observações
37	Transparência	A postagem deixa claro ser o controle social um direito do cidadão, destacando que todos devem receber serviço público de qualidade. Incentiva o envio de manifestação por meio do canal da ouvidoria. CGU poderia aproveitar para incentivar os cidadãos a enviarem contribuições
Mês/ano	Informa ser um direito, destaca importância do serviço público de qualidade e o caminho para reclamar	
mai/19		
Assunto/abordagem	Acesso	
Serviço público de qualidade/ouvidoria	Traz o endereço para onde pode manifestar, mas não como link, linguagem fácil e próxima do cidadão	
Curtidas/reações		
81	Interação	
Compartilhamentos		
63	Usuários interagem, mas CGU não respondeu. Chamada: encaminhe, contribua	
Comentários		
11		
CGU interagiu?	Ouvidoria Social	
Não	O canal no caso é a ouvidoria e o endereço consta na postagem	

Postagem	Eixo(s)	Observações
38	Transparência	A postagem traz material importante para o exercício do controle social, mas o link não existe mais. Pode ser um problema atual do <i>site</i> .
Mês/ano	Informa sobre a cartilha com orientações sobre controle social	
jun/19		
Assunto/abordagem		
Cartilha Olho Vivo no Dinheiro Público	Acesso	
Curtidas/reações	O link que direciona para baixar a cartilha não está funcionando. A linguagem é de fácil compreensão.	
89		
Compartilhamentos		
67	Interação	
Comentários	Usuários interagem, CGU respondeu um comentário. Chamada: baixe, exerça sua cidadania	
12		
CGU interagiu?		
Sim	Ouvidoria Social	
	Não especifica um canal	

Postagem	Eixo(s)	Observações
39	Transparência	A postagem deixa claro ser o controle social um direito do cidadão, destacando que todos devem receber serviço público de qualidade. Incentiva o envio de manifestação por meio do canal da ouvidoria. CGU poderia aproveitar para incentivar os cidadãos a enviarem contribuições
Mês/ano	Informa ser um direito, destaca importância do serviço público de qualidade e o caminho para reclamar	
jun/19		
Assunto/abordagem	Acesso	
Serviço público de qualidade/ouvidoria		
Curtidas/reações	Traz o endereço para onde pode manifestar, mas não como link, linguagem fácil e próxima do cidadão	
171		
Compartilhamentos	Interação	
199		
Comentários	Usuários interagem, mas CGU não respondeu. Chamada: encaminhe, contribua	
14		
CGU interagiu?	Ouvidoria Social	
Não	O canal no caso é a ouvidoria e o endereço consta na postagem	

Postagem	Eixo(s)	Observações
40	Transparência	CGU poderia aproveitar para incentivar os cidadãos a enviarem contribuições. Além disso, repete conteúdo de postagem publicada poucos dias antes. Poderia aproveitar para mostrar outros enfoques, por exemplo, o trâmite interno quando o cidadão faz uma reclamação, prestar contas das que foram atendidas etc
Mês/ano	Informa ser um direito, destaca importância do serviço público de qualidade e o caminho para reclamar	
jun/19		
Assunto/abordagem	Acesso	
Serviço público de qualidade/ouvidoria	Traz o link para onde pode manifestar. linguagem fácil e próxima do cidadão	
Curtidas/reações		
124	Interação	
Compartilhamentos		
107	Usuários interagem, mas CGU não respondeu. Chamada: encaminhe, contribua	
Comentários		
10	Ouvidoria Social	
CGU interagiu?		
Não	O canal no caso é a ouvidoria e o link consta na postagem	

Postagem	Eixo(s)	Observações
41	Transparência	Aqui de novo a CGU pouco explora outro enfoque. As postagens acabam sempre na mesma linha. Poderia mostrar um tutorial de como fazer uma pesquisa no portal da transparência.
Mês/ano	Informa ser um direito do cidadão fiscalizar gastos públicos e indica portal da transparência	
jun/19		
Assunto/abordagem		
Todo cidadão pode ser fiscal das contas públicas	Acesso	
Curtidas/reações	Link para o portal da transparência ok. Linguagem próxima do cidadão	
92		
Compartilhamentos		
84	Interação	
Comentários	CGU não respondeu. Chamada: fique de olho, fiscalize	
2		
CGU interagiu?		
Não	Ouvidoria Social	
	Portal da transparência	

Postagem	Eixo(s)	Observações
42	Transparência	CGU poderia aproveitar para incentivar os cidadãos a enviarem contribuições. Além disso, repete conteúdo de postagem publicada poucos dias antes. Poderia aproveitar a mostrar outros enfoques, por exemplo, o trâmite interno quando o cidadão faz uma reclamação, prestar contas das que foram atendidas etc
Mês/ano	Informa ser um direito, destaca importância do serviço público de qualidade e o caminho para reclamar	
jun/19		
Assunto/abordagem	Acesso	
Serviço público de qualidade/ouvidoria	Traz o link para onde pode manifestar. Linguagem fácil e próxima do cidadão	
Curtidas/reações		
92	Interação	
Compartilhamentos		
87	Usuários interagem, mas CGU não respondeu. Chamada: encaminhe, contribua	
Comentários		
3		
CGU interagiu?	Ouvidoria Social	
Não	O canal no caso é a ouvidoria e o link consta na postagem	

Postagem	Eixo(s)	Observações
43	Transparência	A postagem repete conteúdo publicado em postagens anteriores. Poderia indicar canais para fazer as denúncias, mostrar como elas são levadas em consideração etc
Mês/ano	Informa sobre dever de prestar contas e de cidadão denunciar	
jun/19		
Assunto/abordagem		
Prestação de contas prefeitura	Acesso	
Curtidas/reações	Link para cartilha, mas não existe. Linguagem simples (sem ser técnica) e utiliza imagem como apoio, fornece informações	
222		
Compartilhamentos	Interação	
226		
Comentários	Usuários participam, mas CGU não interage. Chamada para ação: fique alerta, baixe a cartilha	
10		
CGU interagiu?		
Não	Ouvidoria Social	
	Indica outros órgãos que também recebem denúncias da sociedade civil (TCU, MPF), mas não os canais	

Postagem	Eixo(s)	Observações
44	Transparência	Poderia explorar outros enfoques da legislação. As postagens repetem sempre o mesmo dispositivo da Lei de licitações (8.666)
Mês/ano	Informa que a lei garante ao cidadão acesso às contas públicas e procedimentos licitatórios	
jun/19		
Assunto/abordagem		
Legislação/Olho Vivo no Dinheiro Público	Acesso	
Curtidas/reações	Link para o programa não está funcionando. Apoio da imagem: traz dispositivo da lei de licitações. Linguagem adequada	
148		
Compartilhamentos	Interação	
114		
Comentários	CGU não respondeu. Chamada:saiba mais	
6		
CGU interagiu?	Ouvidoria Social	
Não	Não especifica um canal	

Postagem	Eixo(s)	Observações
45	Transparência	A mesma observação feita anteriormente sobre variar a abordagem e trazer tutorial, dicas de como manifestar etc
Mês/ano	Informa que cidadãos podem fiscalizar os serviços públicos e indica ouvidoria	
jun/19		
Assunto/abordagem		
Serviço público de qualidade/Ouvidoria	Acesso	
Curtidas/reações	Traz o endereço (mas não link) para onde pode manifestar. Linguagem fácil e próxima do cidadão	
168		
Compartilhamentos	Interação	
144		
Comentários	CGU curtiu um comentário. Chamada: encaminhe, contribua	
8		
CGU interagiu?		
Sim (curtiu um comentário)	Ouvidoria Social	
	O canal no caso é a ouvidoria e o endereço consta na postagem	

Postagem	Eixo(s)	Observações
46	Transparência	CGU só varia a imagem. A mesma observação feita anteriormente sobre variar a abordagem e trazer tutorial, dicas de como manifestar etc
Mês/ano	Informa que cidadãos podem fiscalizar os serviços públicos e indica ouvidoria	
jun/19		
Assunto/abordagem		
Serviço público de qualidade/Ouvidoria	Acesso	
Curtidas/reações	Traz o link para onde pode manifestar. Linguagem fácil e próxima do cidadão	
143		
Compartilhamentos	Interação	
117		
Comentários	CGU curtiu um comentário. Chamada: encaminhe	
6		
CGU interagiu?	Ouvidoria Social	
Sim (curtiu um comentário)	Ouvidoria Social	
	O canal no caso é a ouvidoria e o link consta na postagem	

Postagem	Eixo(s)	Observações
47	Transparência	Mais uma repetição do padrão de postagens anteriores. Falta uma variação de abordagens. Existe um potencial a ser explorado, ainda mais quando se trata de chamar o cidadão para uma ação.
Mês/ano	Informa ser um direito do cidadão fiscalizar gastos públicos e indica área para saber mais sobre controle social	
jun/19		
Assunto/abordagem	Acesso	
Todo cidadão pode ser fiscal das contas públicas	O link não está funcionando. Linguagem simples (sem ser técnica)	
Curtidas/reações		
87		
Compartilhamentos	Interação	
85		
Comentários	CGU não respondeu. Chamada: fique de olho, exerça sua cidadania	
5		
CGU interagiu?		
Não	Ouvidoria Social	
	Não especifica nenhum canal	

Postagem	Eixo(s)	Observações
48	Transparência	A imagem varia só visualmente, mas as informações trazidas são as mesmas de publicações anteriores. Falta variar abordagens.
Mês/ano	Informa sobre dever de prestar contas e de cidadão denunciar	
jun/19		
Assunto/abordagem		
Prestação de contas prefeitura	Acesso	
Curtidas/reações	Link para cartilha, mas não existe. Linguagem simples (sem ser técnica) e utiliza imagem como apoio, fornece informações	
180		
Compartilhamentos		
181	Interação	
Comentários	CGU curtiu um comentário. Chamada: fique alerta, baixe a cartilha	
9		
CGU interagiu?		
Sim (curtiu um comentário)	Ouvidoria Social	
	Indica outros órgãos que também recebem denúncias da sociedade civil (TCU, MPF), mas não os canais	

Postagem	Eixo(s)	Observações
49	Transparência	Poderia aproveitar e mostrar como utilizar para buscar uma informação, prestar um serviço ao cidadão, tendo em vista não ser uma ferramenta do dia a dia das pessoas
Mês/ano	Informa direito do cidadão fiscalizar transferências de recursos públicos e indica portal da transparência	
jul/19		
Assunto/abordagem		
Portal da transparência	Acesso	
Curtidas/reações	Linguagem próxima do cidadão e link para o portal ok	
114		
Compartilhamentos		
92	Interação	
Comentários	Usuários interagem, mas CGU não respondeu. Chamada: acompanhe, acesse	
3		
CGU interagiu?		
Não	Ouvidoria Social	
	Portal da transparência	

Postagem	Eixo(s)	Observações
50	Transparência	Poderia explorar mais o conteúdo da cartilha. As publicações ficam repetitivas.
Mês/ano	Informa sobre o direito e indica um link para saber mais sobre controle social	
jul/19		
Assunto/abordagem		
Todo cidadão pode ser fiscal das contas públicas	Acesso	
Curtidas/reações	O link não está funcionando. Linguagem próxima do cidadão	
38		
Compartilhamentos		
14	Interação	
Comentários	CGU curtiu um comentário. Chamada: fique de olho, saiba mais	
2		
CGU interagiu?		
Sim (curtiu um comentário)	Ouvidoria Social	
	Não especifica nenhum canal	

Postagem	Eixo(s)	Observações
51	Transparência	A mesma observação feita anteriormente sobre variar a abordagem e trazer tutorial, dicas de como manifestar etc
Mês/ano	Informa ser um direito, destaca importância do serviço público de qualidade e o caminho para reclamar	
jul/19		
Assunto/abordagem	Acesso	
Serviço público de qualidade/ouvidoria	Traz o link para onde pode manifestar., Linguagem fácil e próxima do cidadão	
Curtidas/reações		
83	Interação	
Compartilhamentos		
78	Usuários interagem, mas CGU não respondeu/interagiu. Existe chamada para ação (Encaminhe...)	
Comentários		
4	Ouvidoria Social	
CGU interagiu?		
Não	O canal é a ouvidoria e o link consta na postagem	

Postagem	Eixo(s)	Observações
52	Transparência	A imagem utilizada só varia no "desenho", mas as informações são as mesmas. Aqui poderia marcar as páginas dos outros órgãos, fazer <i>posts</i> em parceria etc
Mês/ano	Informa sobre dever de prestar contas e de cidadão denunciar	
jul/19		
Assunto/abordagem		
Prestação de contas prefeitura	Acesso	
Curtidas/reações	Link para cartilha, mas não existe. Linguagem simples (sem ser técnica) e utiliza imagem como apoio, fornece informações	
222		
Compartilhamentos		
256	Interação	
Comentários	CGU não respondeu. Chamada: fique alerta, baixe a cartilha	
16		
CGU interagiu?		
Não	Ouvidoria Social	
	Indica outros órgãos que também recebem denúncias da sociedade civil (TCU, MPF), mas não os canais	

Postagem	Eixo(s)	Observações
53	Transparência	Mais uma oportunidade de aprofundar conhecimentos sobre o portal, porém repetem a mesma abordagem das postagens anteriores
Mês/ano	Informa importância do controle social e indica portal da transparência	
jul/19		
Assunto/abordagem		
Todo cidadão pode ser fiscal das contas públicas	Acesso	
Curtidas/reações	Linguagem simples (sem ser técnica) e link para o portal ok	
42		
Compartilhamentos		
33	Interação	
Comentários	CGU não interagiu. Chamada: fique de olho, fiscalize	
1		
CGU interagiu?		
Não	Ouvidoria Social	
	Portal da transparência	

Postagem	Eixo(s)	Observações
54	Transparência	Mesmas observações já feitas. Pouco explora o conteúdo, tendo em vista a dimensão do portal da transparência e a variedade de assuntos que podem ser trabalhados
Mês/ano	Informa importância de fiscalizar transferências de recursos públicos e indica portal da transparência	
ago/19		
Assunto/abordagem	Acesso	
Portal da transparência	Linguagem simples (sem ser técnica) e link para o portal ok	
Curtidas/reações		
158	Interação	
Compartilhamentos		
165	CGU não respondeu. Chamada: acesse, exerça sua cidadania	
Comentários		
6	Ouvidoria Social	
CGU interagiu?		
Não		
	Portal da transparência	

Postagem	Eixo(s)	Observações
55	Transparência	Conteúdo repetido, sem inovação na abordagem
Mês/ano	Informa importância de fiscalizar transferências de recursos públicos e indica portal da transparência	
ago/19		
Assunto/abordagem	Acesso	
Portal da transparência	Linguagem simples (sem ser técnica) e link para o portal ok	
Curtidas/reações		
205	Interação	
Compartilhamentos		
177	CGU curtiu um comentário. Chamada: acesse, fiscalize	
Comentários		
7	Ouvidoria Social	
CGU interagiu?		
Sim (curtiu um comentário)	Portal da transparência	

Postagem	Eixo(s)	Observações
56	Transparência	O Falabr é a plataforma integrada de ouvidoria e acesso à informação. Ao acessar o link percebe-se que existem muitos assuntos a serem explorados e que poderiam virar <i>posts</i>
Mês/ano	Informa ser um direito do cidadão se manifestar sobre o serviço público e indica o falabr	
ago/19		
Assunto/abordagem	Acesso	
Serviço público/Ouvidoria/Falabr	Link para o falabr ok. Linguagem próxima ao cidadão (sem ser técnica)	
Curtidas/reações		
323	Interação	
Compartilhamentos		
341	CGU interagiu. Chamada: encaminhe, contribua	
Comentários		
13	Ouvidoria Social	
CGU interagiu?		
Sim (respondeu um comentário, curtiu outro)	Falabr	
Postagem	Eixo(s)	Observações
57	Transparência	Mesma observação acima
Mês/ano	Informa direito de receber serviço público de qualidade e indica Falabr para manifestações	
ago/19		
Assunto/abordagem	Acesso	
Serviço público/Ouvidoria/Falabr	Link para o falabr ok. Linguagem próxima ao cidadão (sem ser técnica)	
Curtidas/reações		
145	Interação	
Compartilhamentos		
124	CGU não interagiu. Chamada: encaminhe	
Comentários		
6	Ouvidoria Social	
CGU interagiu?		
Não	Falabr	
Postagem	Eixo(s)	Observações
58	Transparência	Mesmas observações já feitas. A pouco exploração do conteúdo, tendo em vista a dimensão do portal da transparência e a variedade de assuntos que podem ser trabalhados
Mês/ano	Informa importância do cidadão fiscalizar as contas públicas e indica portal da transparência	
ago/19		
Assunto/abordagem	Acesso	
Todo cidadão pode ser fiscal das contas públicas	Linguagem simples (sem ser técnica) e link para o portal ok	
Curtidas/reações		
158	Interação	
Compartilhamentos		
172	CGU não interagiu. Chamada: fique de olho, fiscalize	
Comentários		
12	Ouvidoria Social	
CGU interagiu?		
Não	Portal da transparência	

Postagem	Eixo(s)	Observações
59	Transparência	Aqui a postagem está ok tendo em vista o objetivo que é informar a existência do curso
Mês/ano	Informa sobre conteúdo do curso e como se inscrever	
ago/19		
Assunto/abordagem	Acesso	
Curso virtual	Link para inscrição ok. Linguagem simples (sem ser técnica)	
Curtidas/reações		
122	Interação	
Compartilhamentos		
88	CGU não interagiu. Chamada: inscreva-se	
Comentários		
10	Ouvidoria Social	
CGU interagiu?		
Não	Inscrição para o curso virtual (EAD)	

Postagem	Eixo(s)	Observações
60	Transparência	Um dos tópicos do evento era controle social, mas não ficou claro quem era público-alvo
Mês/ano	Fala sobre data, programação, mas não fica claro público-alvo	
ago/19		
Assunto/abordagem		
Seminário Regional de Ouvidoria	Acesso	
Curtidas/reações	Link para inscrição não existe mais. Linguagem simples (sem ser técnica)	
44		
Compartilhamentos		
14	Interação	
Comentários	CGU não interagiu. Chamada: inscreva-se	
1		
CGU interagiu?		
Não	Ouvidoria Social	
	Link para inscrição no evento	

Postagem	Eixo(s)	Observações
61	Transparência	Poderia ter explorado mais o que é esse portal, como navegar etc
Mês/ano	Informa direito de receber serviço público de qualidade e indica falabr para manifestações	
ago/19		
Assunto/abordagem	Acesso	
Serviço público/Ouvidoria/Falabr	Link para o falabr ok. Linguagem próxima ao cidadão (sem ser técnica)	
Curtidas/reações		
74	Interação	
Compartilhamentos		
52	CGU não interagiu. Chamada: encaminhe	
Comentários		
4	Ouvidoria Social	
CGU interagiu?		
Não	Falabr	

Postagem	Eixo(s)	Observações
62	Transparência	Mais uma oportunidade de aprofundar conhecimentos sobre o portal, porém repetem a mesma abordagem das postagens anteriores
Mês/ano	Informa importância do cidadão fiscalizar as contas públicas e indica área do site para saber mais	
ago/19		
Assunto/abordagem		
Todo cidadão pode ser fiscal das contas públicas	Acesso	
Curtidas/reações	O link não está funcionando. Linguagem simples (sem ser técnica)	
147		
Compartilhamentos		
102	Interação	
Comentários	CGU não interagiu. Chamada: fique de olho, saiba mais	
3		
CGU interagiu?		
Não	Ouvidoria Social	
	Não especifica nenhum canal	

Postagem	Eixo(s)	Observações
63	Transparência	A postagem informa sobre o portal da transparência e convida os usuários para acessar a página. Porém, em determinado momento, utiliza termos que podem ser desconhecidos por grande parte da população como fase da despesa (empenho, liquidação e pagamento). É interessante explicar o que significa para que o cidadão possa melhor fiscalizar as contas públicas
Mês/ano	Informa sobre a existência do portal, periodicidade de atualização e como acessar	
set/19		
Assunto/abordagem	Acesso	
Portal da transparência	Link direciona para o portal funcionando. Usou termos não tão próximos do cidadão	
Curtidas/reações		
77	Interação	
Compartilhamentos		
40	Usuários interagiram. CGU não respondeu. Chamada: acesse	
Comentários		
2	Ouvidoria Social	
CGU interagiu?		
Não	O canal é o portal que permite acompanhar gastos do governo	

Postagem	Eixo(s)	Observações
64	Transparência	O texto repete postagens anteriores. A observação é igual: poderia explorar mais o portal, explicar seu funcionamento por meio de tutoriais etc
Mês/ano	Informa sobre a existência do portal e possibilidade de acompanhar transferências dos recursos públicos	
set/19		
Assunto/abordagem		
Portal da transparência	Acesso	
Curtidas/reações	Link direciona para o portal ok. Linguagem simples (sem ser técnica)	
100		
Compartilhamentos		
117	Interação	
Comentários	Usuários interagiram. CGU não respondeu. Chamada: acesse, fiscalize	
6		
CGU interagiu?		
Não	Ouvidoria Social	
	O canal é o portal que permite acompanhar gastos do governo	

Postagem	Eixo(s)	Observações
65	Transparência	A postagem traz dispositivo da lei, de fácil entendimento, utiliza recurso visual para ajudar a destacar a informação, informa da existência de um programa para fiscalizar uso do dinheiro, mas o link não está funcionando (pode ser um problema atual do <i>site</i>). A CGU poderia interagir como forma de incentivar. Além disso, trazer mais diretamente quais os canais para participar.
Mês/ano	Informa que a lei garante ao cidadão acesso às contas públicas e procedimentos licitatórios	
set/19		
Assunto/abordagem	Acesso	
Legislação/Olho Vivo no Dinheiro Público	Link para o programa não está funcionando. Apoio da imagem: traz dispositivo da lei de licitações. Linguagem ok	
Curtidas/reações		
153	Interação	
Compartilhamentos		
147	CGU respondeu um comentário. Chamada: saiba mais	
Comentários		
21	Ouvidoria Social	
CGU interagiu?		
Sim (respondeu um comentário)	Não especifica nenhum canal	

Postagem	Eixo(s)	Observações
66	Transparência	A iniciativa é interessante, pois capacita usuários para realizar controle social. Porém, poderia ser mais interativo, propor que as pessoas marquem alguém etc
Mês/ano	Informa sobre o curso, público-alvo e programação	
set/19		
Assunto/abordagem		
Curso virtual	Acesso	
Curtidas/reações	O link para saber mais não está funcionando. O link da imagem vai para uma página geral. Linguagem ok.	
177		
Compartilhamentos		
156	Interação	
Comentários	CGU reagiu a um comentário positivo. Chamada: saiba como participar	
5		
CGU interagiu?		
Sim (reagiu a um comentário positivo)	Ouvidoria Social	
	Aqui não existe um canal específico, mas o ambiente de inscrição no curso	

Postagem	Eixo(s)	Observações
67	Transparência	O assunto repete abordagens anteriores. O texto é igual. Poderia explorar outras vertentes.
Mês/ano	Informa sobre a participação do cidadão e indica o <i>site</i> para saber mais	
set/19		
Assunto/abordagem		
Todo cidadão pode ser fiscal das contas públicas	Acesso	
Curtidas/reações	A linguagem não é técnica, mas o link não existe mais	
122		
Compartilhamentos		
85	Interação	
Comentários	Os usuários interagem, existe chamada para ação (fique de olho, saiba mais), mas não há repostas por parte da CGU	
7		
CGU interagiu?		
Não	Ouvidoria Social	
	Não especifica nenhum canal	

Postagem	Eixo(s)	Observações
68	Transparência	Apesar de destacar dever das prefeituras prestarem contas, a postagem não evolui muito no sentido de mostrar um tutorial sobre uma denúncia, por exemplo. Repete muito as informações.
Mês/ano	Informa dever de prestar contas e da possibilidade de o cidadão denunciar	
set/19		
Assunto/abordagem		
Prestação de contas da prefeitura	Acesso	
Curtidas/reações	Link para cartilha, mas não existe. Linguagem ok. Utiliza imagem como apoio: fornece informações	
176		
Compartilhamentos		
169	Interação	
Comentários	CGU não interage. Chamada: fique alerta, baixe a cartilha	
12		
CGU interagiu?		
Não	Ouvidoria Social	
	Indica outros órgãos que também recebem denúncias da sociedade civil (TCU, MPF), mas não os canais	

Postagem	Eixo(s)	Observações
69	Transparência	Mais uma oportunidade de aprofundar conhecimentos sobre o portal, porém repetem a mesma abordagem das postagens anteriores
Mês/ano	Informa importância do cidadão fiscalizar as contas públicas e indica área do <i>site</i> para saber mais	
set/19		
Assunto/abordagem		
Todo cidadão pode ser fiscal das contas públicas	Acesso	
Curtidas/reações	O link não está funcionando. Linguagem simples (sem ser técnica)	
83		
Compartilhamentos		
58	Interação	
Comentários	CGU curtiu um comentário positivo. Chamada: fique de olho, saiba mais	
4		
CGU interagiu?		
Sim (curtiu um comentário positivo)	Ouvidoria Social	
	Não especifica nenhum canal	

Postagem	Eixo(s)	Observações
70	Transparência	Apesar de destacar dever das prefeituras prestarem contas, a postagem não evolui muito no sentido de mostrar um tutorial sobre uma denúncia, por exemplo. Repete muito as informações.
Mês/ano	Informa dever de prestar contas e da possibilidade de o cidadão denunciar	
set/19		
Assunto/abordagem	Acesso	
Prestação de contas da prefeitura	Link para cartilha, mas não existe. Linguagem ok. Utiliza imagem como apoio: fornece informações	
Curtidas/reações		
224	Interação	
Compartilhamentos		
277	CGU curtiu comentários. Chamada: fique alerta, baixe a cartilha	
Comentários		
16	Ouvidoria Social	
CGU interagiu?		
Sim (curtiu comentários)	Não especifica nenhum canal	

Postagem	Eixo(s)	Observações
71	Transparência	Repete informações de postagens anteriores. Poderia ter explorado mais o Falabr por meio de tutoriais, simulações etc
Mês/ano	Informa direito de receber serviço público de qualidade e indica falabr para manifestações	
set/19		
Assunto/abordagem		
Serviço público/Ouvidoria/Falabr	Acesso	
Curtidas/reações	Link para o falabr ok. Linguagem próxima ao cidadão (sem ser técnica)	
188		
Compartilhamentos		
194	Interação	
Comentários	CGU não interagiu. Chamada: encaminhe, contribua	
14		
CGU interagiu?		
Não	Ouvidoria Social	
	Falabr	

Postagem	Eixo(s)	Observações
72	Transparência	Repete informações de postagens anteriores. Poderia ter explorado mais o Falabr por meio de tutoriais, simulações etc
Mês/ano	Informa direito de receber serviço público de qualidade e indica falabr para manifestações	
set/19		
Assunto/abordagem		
Serviço público/Ouvidoria/Falabr	Acesso	
Curtidas/reações	Link para o falabr ok. Linguagem próxima ao cidadão (sem ser técnica)	
72		
Compartilhamentos		
62	Interação	
Comentários	Não houve interação. Chamada: fique de olho, encaminhe	
0		
CGU interagiu?		
	Ouvidoria Social	
	Falabr	

Postagem	Eixo(s)	Observações
73	Transparência	Repete informações de postagens anteriores. Poderia ter explorado mais o Falabr por meio de tutoriais, simulações etc
Mês/ano	Informa direito de receber serviço público de qualidade e indica falabr para manifestações	
set/19		
Assunto/abordagem		
Serviço público/Ouvidoria/Falabr	Acesso	
Curtidas/reações	Link para o falabr ok. Linguagem próxima ao cidadão (sem ser técnica)	
147		
Compartilhamentos		
111	Interação	
Comentários	Não houve interação. Chamada: encaminhe	
7		
CGU interagiu?		
Não	Ouvidoria Social	
	Falabr	

Postagem	Eixo(s)	Observações
74	Transparência	Repete informações de postagens anteriores. Poderia ter explorado mais o Falabr por meio de tutoriais, simulações etc
Mês/ano	Informa direito de receber serviço público de qualidade e indica falabr para manifestações	
out/19		
Assunto/abordagem		
Serviço público/Ouvidoria/Falabr	Acesso	
Curtidas/reações	Link para o falabr ok. Linguagem próxima ao cidadão (sem ser técnica)	
135		
Compartilhamentos		
123	Interação	
Comentários	Não houve interação. Chamada: encaminhe, contribua	
5		
CGU interagiu?		
Não	Ouvidoria Social	
	Falabr	

Postagem	Eixo(s)	Observações
75	Transparência	A iniciativa é interessante, pois capacita usuários para realizar controle social. Porém, poderia ser mais interativo, propor que as pessoas marquem alguém etc
Mês/ano	Informa sobre o curso, público-alvo e programação	
out/19		
Assunto/abordagem		
Curso virtual	Acesso	
Curtidas/reações	O link para saber mais não está funcionando. O link da imagem vai para uma página geral. Linguagem ok.	
141		
Compartilhamentos	Interação	
77		
Comentários	CGU não interagiu. Chamada: saiba como participar	
4		
CGU interagiu?		
Não	Ouvidoria Social	
	Aqui não existe um canal específico, mas o ambiente de inscrição do curso	

Postagem	Eixo(s)	Observações
76	Transparência	Mais uma oportunidade de aprofundar conhecimentos sobre o portal, porém repetem a mesma abordagem das postagens anteriores
Mês/ano	Informa sobre a importância do cidadão fiscalizar as contas públicas e indica área do <i>site</i> para saber mais	
out/19		
Assunto/abordagem	Acesso	
Todo cidadão pode ser fiscal das contas públicas		
Curtidas/reações	Link do texto não está funcionando. O da imagem ok. Linguagem ok	
119		
Compartilhamentos	Interação	
119		
Comentários	CGU não interagiu. Chamada: fique de olho, saiba mais	
9		
CGU interagiu?	Ouvidoria Social	
Não	Não especifica nenhum canal	

Postagem	Eixo(s)	Observações
77	Transparência	Repete conteúdo de postagens anteriores sobre o tema. Poderia mudar enfoque, ensinar alguma pesquisa etc
Mês/ano	Informa deveres dos vereadores, existência de cartilha e utiliza imagem de apoio para destacar os principais.	
out/19		
Assunto/abordagem		
Fiscalize o trabalho dos vereadores	Acesso	
Curtidas/reações	Link para acessar cartilha não está funcionando. Linguagem ok	
167		
Compartilhamentos		
231	Interação	
Comentários	CGU não interagiu. Chamada: baixe a cartilha, fique de olho	
12		
CGU interagiu?		
Não	Ouvidoria Social	
	Não especifica nenhum canal	

Postagem	Eixo(s)	Observações
78	Transparência	Repete informações de postagens anteriores. Poderia ter explorado mais o Falabr por meio de tutoriais, simulações etc
Mês/ano	Informa direito de receber serviço público de qualidade e indica falabr para manifestações	
out/19		
Assunto/abordagem		
Serviço público/Ouvidoria/Falabr	Acesso	
Curtidas/reações	Link para o falabr ok. Linguagem próxima ao cidadão (sem ser técnica)	
96		
Compartilhamentos		
81	Interação	
Comentários	CGU não interagiu. Chamada: encaminhe, exija seus direitos	
8		
CGU interagiu?		
Não	Ouvidoria Social	
	Falabr	

Postagem	Eixo(s)	Observações
79	Transparência	Repete informações de postagens anteriores. Poderia ter explorado mais o Falabr por meio de tutoriais, simulações etc
Mês/ano	Informa direito de propor melhorias e indica falabr para manifestações	
out/19		
Assunto/abordagem		
Serviço público/Ouvidoria/Falabr	Acesso	
Curtidas/reações	Link para o falabr ok. Linguagem próxima ao cidadão (sem ser técnica)	
139		
Compartilhamentos		
117	Interação	
Comentários	CGU não interagiu. Chamada: encaminhe, contribua	
9		
CGU interagiu?		
Não	Ouvidoria Social	
	Falabr	

Postagem	Eixo(s)	Observações
80	Transparência	Não avança nas possibilidades de explorar funcionamento do portal, simular uma consulta etc
Mês/ano	Informa sobre direito de acompanhar transferências de recursos públicos e indica portal da transparência	
nov/19		
Assunto/abordagem		
Portal da transparência	Acesso	
Curtidas/reações	Link para portal ok. Linguagem adequada (sem ser técnica)	
223		
Compartilhamentos	Interação	
161		
Comentários	CGU não interagiu. Chamada: acesse	
11		
CGU interagiu?	Ouvidoria Social	
Não	Portal da transparência	

Postagem	Eixo(s)	Observações
81	Transparência	Não avança nas possiibilidades de explorar funcionamento do portal, simular uma consulta etc
Mês/ano	Informa sobre direito de fiscalizar contas públicas e indica portal da transparência	
nov/19		
Assunto/abordagem		
Todo cidadão pode ser fiscal das contas públicas	Acesso	
Curtidas/reações	Link para portal ok. Linguagem adequada (sem ser técnica)	
94		
Compartilhamentos	Interação	
62		
Comentários	CGU não interagiu. Chamada: fique de olho, fiscalize	
2		
CGU interagiu?	Ouvidoria Social	
Não		
	Portal da transparência	

Postagem	Eixo(s)	Observações
82	Transparência	Poderia trazer um enfoque mais de serviço, mostrando uma pesquisa em um relatório, como achar alguma informação etc
Mês/ano	Informa sobre a existência dos relatórios, como acessar e as informações disponíveis	
nov/19		
Assunto/abordagem		
Auditoria nos municípios/Relatórios CGU	Acesso	
Curtidas/reações	O link para os relatórios não está funcionando. O link da imagem ok. Linguagem adequada (sem ser técnica)	
55		
Compartilhamentos	Interação	
43		
Comentários	Não houve interação. Chamada: fique de olho, confira	
0		
CGU interagiu?	Ouvidoria Social	
	Traz o endereço para o local de acesso aos relatórios	

Postagem	Eixo(s)	Observações
83	Transparência	De novo repete abordagens já trazidas em postagens anteriores. Não explora o portal, ensina como utilizar
Mês/ano	Informa sobre o direito de fiscalizar transferências de recursos públicos e indica portal da transparência	
nov/19		
Assunto/abordagem	Acesso	
Portal da transparência		
Curtidas/reações	Link para o portal ok. Linguagem adequada (sem ser técnica)	
115		
Compartilhamentos	Interação	
87		
Comentários	CGU responde um comentário. Chamada: acesse	
5		
CGU interagiu?	Ouvidoria Social	
Sim	Portal da transparência	

Postagem	Eixo(s)	Observações
84	Transparência	Repete informações de postagens anteriores. Poderia ter explorado mais o Falabr por meio de tutoriais, simulações etc
Mês/ano	Informa direito de propor melhorias e indica falabr para manifestações	
nov/19		
Assunto/abordagem		
Serviço público/Ouvidoria/Falabr	Acesso	
Curtidas/reações	Link para o falabr ok. Linguagem próxima ao cidadão (sem ser técnica)	
259		
Compartilhamentos		
241	Interação	
Comentários	CGU não interagiu. Chamada: contribua	
14		
CGU interagiu?		
Não	Ouvidoria Social	
	Falabr	

Postagem	Eixo(s)	Observações
85	Transparência	A abordagem aqui foi interessante por mostrar o que pode resultar uma denúncia do cidadão. Esse é um enfoque que pode estimular mais participação.
Mês/ano	Informa que denúncia do cidadão pode resultar em operação especial e indica Falabr	
nov/19		
Assunto/abordagem	Acesso	
Denúncia pode resultar em op. especial/Falabr		
Curtidas/reações	Link para Falabr ok. Link da imagem não está funcionando (área de denúncias no site) Linguagem adequada (sem ser técnica)	
205		
Compartilhamentos	Interação	
161		
Comentários	CGU não interagiu. Chamada: encaminhe	
15		
CGU interagiu?	Ouvidoria Social	
Não	Falabr	

Postagem	Eixo(s)	Observações
86	Transparência	Poderia explorar mais o conteúdo da cartilha, trazer exemplos de controle social etc
Mês/ano	Informa sobre cartilha com orientações para o exercício do controle social	
nov/19		
Assunto/abordagem		
Cartilha Olho Vivo no Dinheiro Público	Acesso	
Curtidas/reações	Link para baixar a cartilha não está funcionando. Linguagem adequada (sem ser técnica)	
91		
Compartilhamentos	Interação	
70		
Comentários	CGU não interagiu. Chamada: baixe, exerça sua cidadania	
1		
CGU interagiu?		
Não	Ouvidoria Social	
	Não especifica um canal	

Postagem	Eixo(s)	Observações
87	Transparência	Poderia explorar mais a plataforma por meio de tutoriais, perguntar quais as dúvidas dos cidadãos etc
Mês/ano	Informa sobre possibilidade de propor melhorias, apontar irregularidades e indica Falabr	
dez/19		
Assunto/abordagem	Acesso	
Serviço público/Ouvidoria/Falabr	Link ok. Linguagem adequada (sem ser técnica)	
Curtidas/reações		
183	Interação	
Compartilhamentos		
178	CGU respondeu comentário, curtiu outro. Chamada: contribua	
Comentários		
26		
CGU interagiu?	Ouvidoria Social	
Sim	Falabr	

Postagem	Eixo(s)	Observações
88	Transparência	Poderia explorar mais a plataforma por meio de tutoriais, perguntar quais as dúvidas dos cidadãos etc
Mês/ano	Informa sobre possibilidade de propor melhorias, apontar irregularidades e indica Falabr	
dez/19		
Assunto/abordagem		
Serviço público/Ouvidoria/Falabr	Acesso	
Curtidas/reações	Link da postagem não está funcionando. Link da imagem ok. Linguagem adequada (sem ser técnica)	
189		
Compartilhamentos		
135	Interação	
Comentários	CGU não interagiu. Chamada: encaminhe	
8		
CGU interagiu?		
Não	Ouvidoria Social	
	Falabr	

Postagem	Eixo(s)	Observações
89	Transparência	De novo repete abordagens já trazidas em postagens anteriores. Não explora o portal, ensina como utilizar
Mês/ano	Informa sobre o direito de fiscalizar transferências de recursos públicos e indica portal da transparência	
dez/19		
Assunto/abordagem		
Portal da transparência	Acesso	
Curtidas/reações	Link para o portal ok. Linguagem adequada (sem ser técnica)	
132		
Compartilhamentos	Interação	
99		
Comentários	CGU não interagiu. Chamada: acompanhe, acesse	
9		
CGU interagiu?	Ouvidoria Social	
Não		

Postagem	Eixo(s)	Observações
90	Transparência	Poderia explorar mais a plataforma por meio de tutoriais, perguntar quais as dúvidas dos cidadãos etc
Mês/ano	Informa sobre possibilidade de propor melhorias, apontar irregularidades e indica Falabr	
dez/19		
Assunto/abordagem		
Serviço público/Ouvidoria/Falabr	Acesso	
Curtidas/reações	Link para Falabr ok. Linguagem adequada (sem ser técnica)	
141		
Compartilhamentos	Interação	
105		
Comentários	CGU não interagiu. Chamada: encaminhe	
19		
CGU interagiu?		
Não	Ouvidoria Social	
	Falabr	

Postagem	Eixo(s)	Observações
91	Transparência	De novo repete abordagens já trazidas em postagens anteriores. Não explora o portal, ensina como utilizar
Mês/ano	Informa sobre o direito de fiscalizar transferências de recursos públicos e indica portal da transparência	
dez/19		
Assunto/abordagem		
Portal da transparência	Acesso	
Curtidas/reações	Link para portal ok. Linguagem adequada (sem ser técnica)	
308		
Compartilhamentos	Interação	
281	CGU não interagiu. Chamada: acompanhe, acesse	
Comentários		
20		
CGU interagiu?	Ouvidoria Social	
Não	Portal da transparência	

Postagem	Eixo(s)	Observações
92	Transparência	Poderia explorar mais a plataforma por meio de tutoriais, perguntar quais as dúvidas dos cidadãos etc
Mês/ano	Informa sobre possibilidade de propor melhorias, apontar irregularidades e indica Falabr	
dez/19		
Assunto/abordagem	Acesso	
Serviço público/Ouvidoria/Falabr	Link para Falabr ok. Linguagem adequada (sem ser técnica)	
Curtidas/reações		
359		
Compartilhamentos	Interação	
319	CGU não interagiu. Chamada: contribua	
Comentários		
41		
CGU interagiu?	Ouvidoria Social	
Não	Falabr	

Postagem	Eixo(s)	Observações
93	Transparência	Poderia dar exemplo de como o cidadão pode exercer esse controle, um tutorial etc
Mês/ano	Informa sobre a importância do cidadão exercer o controle social do gasto público	
dez/19		
Assunto/abordagem		
Todo cidadão pode ser fiscal das contas públicas	Acesso	
Curtidas/reações	Link para saber mais sobre controle social não existe mais. Link da imagem é para <i>site</i> geral da CGU. Linguagem ok	
163		
Compartilhamentos	Interação	
124		
Comentários	CGU não interagiu. Chamada: fique de olho, saiba mais	
8		
CGU interagiu?		
Não	Ouvidoria Social	
	Não especifica nenhum canal	

APÊNDICE B – Entrevista com assessoria de comunicação da CGU

A equipe da ASCOM é formada por quantas pessoas?

A equipe da Ascom é formada por 18 pessoas, que são distribuídas nas seguintes áreas: redes sociais, assessoria de imprensa, criação, comunicação interna, internet e monitoramento de notícias, além da área administrativa interna do setor.

Existe uma equipe para cuidar apenas das redes sociais?

Sim, mas uma equipe bastante reduzida, formada atualmente por 2 pessoas.

A ASCOM possui orçamento próprio?

Não.

Existe um planejamento de comunicação?

Não há um documento que consolide o planejamento de comunicação. No entanto, as atividades continuadas e os projetos de comunicação são planejados e inseridos em um sistema que registra e controla as entregas do setor.

Como são pensadas as pautas/postagens do Facebook?

Nós fazemos uma programação semanal para a página do Facebook, de modo que tenhamos pelo menos 1 posto por dia. Em geral, já deixamos programados os *posts* “frios”, que tratem de assuntos gerais relacionados à CGU, como combate à corrupção, controle social, acesso à informação, transparência pública, ouvidorias, publicações e cursos lançados pela Controladoria, etc. Esses *posts* geralmente direcionam o público para as seções do *site* institucional da CGU relacionadas ao tema, para que o internauta tenha contato mais aprofundado com o trabalho do órgão; ou para outros *sites* e portais coordenados pela Controladoria, como o Portal da Transparência, o *site* de Acesso à Informação, Fala.BR, etc. Além disso, também divulgamos ao longo da semana os releases publicados no *site* da CGU.

Quais os temas que mais chamam atenção no Facebook (rendem mais engajamento)?

Em geral rendem mais engajamento os *posts* ligados ao controle social; as postagens sobre operações especiais, que a CGU realiza em parcerias com outros órgãos de Estado, como Polícia Federal e Ministério Público Federal; os *posts* sobre ouvidoria, em que incentivamos os cidadãos a encaminharem denúncias relacionadas ao mau uso dos recursos públicos federais.

Quais estratégias são utilizadas para gerar mais engajamento?

Nós não utilizamos patrocínio de *posts* ou estratégias do tipo para gerar mais engajamento, todo o alcance das publicações é orgânico. Portanto, procuramos sempre trazer temas que normalmente repercutem mais (como os citados anteriormente) e mesclar com os demais *posts* da programação, para que a página mantenha sempre um bom engajamento.

Como vocês calculam o engajamento das postagens? (Encontrei em um trabalho sobre o Facebook da CGU (2015) que a fórmula utilizada era grau de engajamento = número de interações / número de usuários). Ainda permanece dessa forma?

Utilizamos a fórmula a seguir: Engajamento = Interações (comentários + curtidas + compartilhamentos) / número de fãs) x 100

Como funciona a questão das respostas aos comentários? Existem critérios sobre quais responder?

Como a demanda de comentários é muito grande e a equipe de redes sociais é muito reduzida, procuramos responder prioritariamente os comentários que expressam dúvidas relacionadas diretamente às atividades da CGU.

Qual o nível de engajamento da página do Facebook?

O engajamento gira em torno de 1,2 a 2,5%

Vocês avaliam os resultados das práticas de comunicação? Falando especificamente do Facebook, como vocês avaliam as postagens, a interação do público?

Nós monitoramos semanalmente as métricas de todos os perfis nas redes sociais, observando a taxa de engajamento, compartilhamento e interação dos *posts*, observando assim quais temas tiveram mais engajamento no período e quais não obtiveram boa repercussão, para tentar adequar e melhorar as postagens.

Existe uma diretriz de buscar mais participação e interação com a sociedade?

Sim. Tanto a atuação da CGU nas redes sociais e em outras áreas da Ascom como a atuação das próprias áreas finalísticas da CGU buscam o engajamento do controle social e o incremento da participação da sociedade na fiscalização da correta aplicação dos recursos públicos federais.

O e-mail específico para as redes sociais disponível nas informações de contato recebe muitas manifestações? Qual o trâmite interno para as solicitações?

Em geral não recebemos muita manifestação por esse canal, os usuários das redes sociais em geral encaminham suas demandas mais por mensagens privadas no Facebook mesmo. Mas sempre que recebemos mensagens, buscamos atender a demanda, encaminhando informações caso seja algo relacionado diretamente ao trabalho das redes sociais, ou encaminhando para os canais adequados de atendimento quando é o caso.

Como é trabalhada a questão da acessibilidade (inclusão das pessoas com deficiência) na página da CGU no Facebook?

Em relação a essa questão, nós procuramos escrever nos *posts* todos os textos que já estão nas imagens e procuramos também postar vídeos com legendas. Mas o que ainda falta em nosso perfil é nos adequarmos à questão da descrição das imagens postadas, aspecto que já estamos trabalhando e pretendemos iniciar as postagens nesses moldes ainda em dezembro.

Por fim, para tratar de controle social, tema tão importante para ser difundido para a sociedade, vocês utilizam outros meios de comunicação além de *site* e redes sociais (tendo em vista que considerável parcela da população brasileira ainda não possui acesso à internet) para chegar na população? Quais seriam?

Sobre o tema de controle social, a CGU desenvolve ações específicas voltadas para a população, como cursos à distância, publicações sobre o tema. A CGU também mantém o Programa Olho Vivo no Dinheiro Público, que tem como objetivo incentivar os cidadãos a exercerem, nos diversos municípios, o controle social das contas públicas e atuarem para a melhor aplicação dos recursos públicos. A iniciativa promove cursos, oficinas, palestras e disponibiliza recursos educacionais orientados ao exercício da participação cidadã e a prática qualificada do controle social da gestão pública. Para saber mais sobre ações de controle social, sugerimos visitar a seção sobre o tema no *site* da CGU: <https://www.gov.br/cgu/pt-br/assuntos/controle-social> Além disso, a CGU também coordena o Programa Um Por Todos E Todos Por Um! Pela Ética E Cidadania, em parceria com o Instituto Maurício de Sousa, que visa despertar nos estudantes o interesse por temas relacionados à ética e cidadania: <https://www.gov.br/cgu/pt-br/educacao-cidada/programas/upt>